

SAMI VERKKOPERÄ

Empaattinen kehitysjono

KÄYTTÄJÄKOKEMUKSEN SUODATIN TUOTTEEN
KEHITYSJONOSSA

Diplomityö

Aalto yliopisto
Tietotekniikan koulutusohjelma, 2017
Professori Marko Nieminen

TIIVISTELMÄ

Tekijä Sami Verkkoperä		
Työn nimi Empaattinen kehitysjono - Käyttäjäkokemuksen suodatin tuotteen kehitysjonossa		
Koulutusohjelma Perustieteiden korkeakoulu		
Valvoja Marko Nieminen		
Laitos Tietotekniikka		
Työn ohjaaja Marko Nieminen		
Päivämäärä 27.11.2017	Sivumäärä 67+18	Kieli suomi
Tiivistelmä <p>Vahva kiinnostus käyttäjäkokemusta kohtaan ei ole yllättävää, kun monet vuorovaikutukselliset tuotteet ovat tulleet ihmisten elämään. Ohjelmistotuotteisiin vaaditaan uusia ominaisuuksia asiakkaiden toimesta ja niitä toteutetaan sokeasti käyttäjäkokemuksen huononemisen uhalla. Pahimmassa tapauksessa asiakas vaihtaa ohjelmistoa huonontuneen käyttäjäkokemuksen takia toiseen ohjelmistotuotteeseen. Tämän työn tarkoitus on selvittää miksi vaatimuksia tehdään, ovatko vaatimukset merkittäviä sekä luoda malli, jolla käyttäjäkokemuksen tutkiminen voidaan ottaa huomioon ohjelmistotuotteen kehitysjonossa.</p> <p>Työssä syvähaastateltiin empaattisen suunnittelun menetelmillä kolmea henkilöä ohjelmistotuotteen asiakasvaatimuksiin liittyen. Haastatteluissa selvitettiin haastateltavien motivaatioita sekä asenteita sekä yritettiin ymmärtää haastateltavan näkökulmaa. Haastatteluissa ja analysoinnissa käytettiin tikapuu-menetelmää, joka tarkoittaa sitä että kysytään toistuvasti ”miksi?”, jotta haastateltavan arvot selviävät.</p> <p>Asiakasvaatimuksista löydettiin arvoja, jotka luokiteltiin Maslowin tarvehierarkian viiteen luokkaan: fysiologisiin, turvallisuuden, rakkauden ja yhteenkuuluvuuden, itsetunnon sekä itsensä toteuttamisen tarpeisiin. Suurin osa tämän ohjelmistotuotteen asiakasvaatimuksista liittyivät tarpeeseen parantaa turvallisuuden tunnetta sekä itsetuntoa.</p> <p>Asiakasvaatimuksia tehdään sen takia, koska asiakkaat haluavat helpottaa omaa työtään. Ominaisuudet ovat merkittäviä, jos löydetty arvo on tärkeä ohjelmistotuotteen halutun arvon, vision ja tavoitteen kannalta. Työssä luotiin ”Empaattinen kehitysjono” -malli, jonka avulla tuotteen kehitysjonoon saadaan käyttäjäkokemuksen suodatin. Kun tiedetään mikä on arvokasta, voidaan suunnitella ohjelmistotuotteen ominaisuuksia paremmin ja ylläpitää hyvää käyttäjäkokemusta.</p>		
Avainsanat käyttäjäkokemus, kehitysjono, empaattinen suunnittelu, asiakasvaatimus, maslow, tarvehierarkia		

ABSTRACT

Author Sami Verkkoperä		
Title of thesis Empathic backlog - User experience filter in product backlog		
Degree programme School of science		
Thesis supervisor Marko Nieminen		
Department Computer science		
Thesis advisor Marko Nieminen		
Date 27.11.2017	Pages 67+18	Language Finnish
Abstract <p>Strong interest in user experience is not surprising when many interactive products have come to people's lives. Customers require new features in software products and features are blindly implemented with the detriment of the user experience. In the worst case scenario, the customer switches the software to another software product because of a worse user experience. The purpose of this work is to find out why customer requirements are being made, whether the requirements are significant and to create a model for considering the user experience in the software product backlog.</p> <p>In this thesis, three people were deeply interviewed with the empathic design methodology regarding the customer requirements of the software product. In the interviews, the motivations and attitudes of the interviewees were studied, as well as attempts to understand the interviewee's point of view. In interviews and analysis, the laddering method was used, which means repeatedly asking "why?" So that the values of the interviewee will be discovered.</p> <p>Criteria for customer requirements were found in the five categories of Maslow's hierarchy of needs: physiological, security, love and belonging, self-esteem and self-fulfillment. Most of the customer requirements for this software product was related to the need to improve the sense of security and self-esteem.</p> <p>Customer requirements are made because customers want to facilitate their own work. Features are significant if the value found is important for the desired value, vision and goal of the software product. The "empathic backlog" model was created to create a user experience filter for product development. Knowing what's valuable helps in designing the features of a software product and maintain a good user experience.</p>		
Keywords user experience, product backlog, emphatic design, customer requirement, maslow, hierarchy of needs		

SISÄLLYSLUETTELO

1.	JOHDANTO	1
1.1.	Tutkimuksen tavoite, tutkimuskysymykset ja raja	2
1.2.	Tutkimuksen rakenne ja toteutus	2
2.	KÄYTTÄJÄKOKEMUS	4
2.1.	Mitä käyttäjäkokemus on?	4
2.2.	Miten käyttäjäkokemusta suunnitellaan ja tutkitaan?	7
2.3.	Miten käyttäjäkokemusta mitataan?	8
2.4.	Näkymättömät tarpeet käyttäjäkokemuksessa	11
3.	OHJELMISTOTUOTTEEN KEHITYSJONO	12
3.1.	Mikä on ohjelmistotuotteen kehitysjonon rooli scrum -kehitysprosessissa?	12
3.2.	Mistä ohjelmistotuotteen kehitysjono koostuu?	14
3.3.	Miten käyttäjäkokemus otetaan huomioon kehitysjonon suunnittelussa?	15
4.	TUTKIMUSMENETELMÄT JA -YMPÄRISTÖ	19
4.1.	Tutkimuksen kohde	19
4.2.	Tutkimusmenetelmät	19
4.2.1.	Empaattinen suunnittelu	20
4.2.2.	Syvähaastattelu	23
4.2.3.	Tikapuutekniikka	24
4.3.	Tutkimusympäristö	25
4.4.	Alustava luokittelurunko: Maslowin tarvehierarkia (1954)	25
5.	TAPAUSTUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	28
5.1.	Haastattelujen lähtökohta	28
5.1.1.	Asiakkaiden vaatimukset	28
5.1.2.	Alustavat kysymykset	28
5.2.	Haastattelujen tulokset	29
5.2.1.	Näkymättömät tarpeet: auditointiprosessi yleisesti	29
5.2.2.	Näkymättömät tarpeet: auditoinnin digitaalinen allekirjoitus	34
5.2.3.	Näkymättömät tarpeet: edellisen auditoinnin vastaus näkyviin kysymyksestä auditoinnin täytön aikana	37

5.2.4.	Näkymättömät tarpeet: selkeä ja hyvä raportti	39
5.2.5.	Näkymättömät tarpeet: auditoinnin nopeampi täyttäminen	48
6.	ANALYSOINTI JA POHDINTA	53
6.1.	Yleisiä havaintoja näkymättömien tarpeiden tutkimisesta	53
6.2.	Tapaustutkimuksessa havaitut näkymättömät tarpeet	54
6.3.	Miten näkymättömät tarpeet kehitysjonon hallinnassa	59
7.	JOHTOPÄÄTÖKSET	60
7.1.	“Empaattinen kehitysjono” -malli	61
7.2.	Rajoitukset	63
7.3.	Jatkotutkimus	63
8.	LÄHDELUETTELO	64
9.	LIITTEET	68
9.1.	Litterointi: Haastattelu 1	68
9.2.	Litterointi: Haastattelu 2	72
9.3.	Litterointi: Haastattelu 3	77

1. JOHDANTO

Ohjelmiston kehittäjän ja aktiivisten asiakkaiden välinen suhde on erityinen. Ohjelmiston kehittäjät luottavat asiakkaiden vaatimuksiin sekä palautteeseen ohjelmistosta uusien asiakkaiden toivossa. Asiakkaat luottavat ohjelmistoon ja samalla nauttivat mahdollisuudesta vaikuttaa ohjelmiston tulevaisuuteen. Uusia ominaisuuksia lisätään asiakkaiden vaatimuksista tuotteen kehitysjonoon ja toteutetaan ohjelmistoon. Uudet ominaisuudet johtavat uuteen versioon ja uuden version jälkeen tulee uusia vaatimuksia. Jossain vaiheessa ohjelmistosta tulee kömpelö ja se pitää rakentaa uudestaan, jotta asiakkaat eivät katoa. (Andersen et al. 2009) Tästä syystä tarvitsemme optimistisempaa asennetta käyttäjäkokemukseen, koska ongelmapohjainen lähestyminen käyttäjäkokemuksen parantamiseen aiheuttaa lisää ongelmia, se on loputon kiulu. (Desmet et al. 2012)

Vahva kiinnostus käyttäjäkokemusta kohtaan - käytäntö sekä tutkimus - ei ole vahinko, koska monet vuorovaikutukselliset tuotteet ovat tulleet pysyäkseen ihmisten jokapäiväiseen elämään. (Hassenzahl et al. 2006) Käyttäjäkokemus terminä yhdistetään useaan eri tarkoitukseen ja sitä tulkitaan monella eri tavalla. Tulkinta käyttäjäkokemuksesta jakautuu mm. perinteisestä käytettävyydestä kauneuteen, hedonismiin eli nautinnon ja mielihyvän tavoitteluun sekä tehokkaaseen käyttöön. (Forlizzi et al. 2004) Käyttäjäkokemusta pidetään dynaamisena, asiayhteyteen riippuvaisena ja subjektiivisena, joka tarkoittaa että käyttäjä voi hyötyä tuotteen potentiaalisista eduista monella eri tavalla. Se nähdään jonain uutena, joka pitää olla osa ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutusta sekä käyttäjälähtöisen kehittämisen käytäntöjä. (Hassenzahl et al. 2009) Käyttäjäkokemuksen parantamiseksi, ihmisen näkymättömät tarpeet täytyy ymmärtää ja määritellä paremmin sekä oppia miten näkymättömät tarpeet sulautetaan tuotteisiin - ihmisen ja tuotteen vuorovaikutukseen. (Hassenzahl et al. 2006)

Tässä diplomityössä tutkitaan ohjelmistotuotteen vaatimuksia, vaatimusten siirtymistä tuotteen kehitysjonoon ja vaatimusten näkymättömiä tarpeita, joita asiakkaat eivät osaa itse kertoa. Tämän diplomityön tarkoituksena on ehdottaa ”Empaattinen kehitysjono” -malli, jossa vaatimusten näkymättömät tarpeet sekä vaatimukseen liittyvät tunteet voidaan suodattaa empaattisen kehitysjonon kautta ohjelmistotuotteeseen.

1.1 Tutkimuksen tavoite, tutkimuskysymykset ja rajaus

Käyttäjäkokemuksen suodatin tuotteen kehitysjonossa -diplomityön tavoitteena on näyttää, miten vaatimukset eroavat näkymättömistä tarpeista sekä luoda ohjelmistotuotteen kehitykseen uusi "Empaattinen kehitysjono" -malli. "Empaattinen kehitysjono" -mallilla otetaan huomioon asiakkaan ja käyttäjän näkymättömät tarpeet ohjelmiston kehityksessä suodattamalla ja rikastamalla vaatimuksia sekä ominaisuuksia. Avain hyvän käyttäjäkokemuksen suunnitteluun on edelleen käyttäjäkeskeinen kehitys, käyttäjien tarpeita ja arvoja on ymmärrettävä ennen suunnittelua ja ratkaisujen arviointia (Hassenzahl et al. 2008).

Tässä diplomityössä vastataan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten voidaan tuoda käyttäjäkokemuksen tutkiminen ohjelmistotuotteen kehitysjonon hallintaan mukaan?
2. Miksi tiettyjä ominaisuuksia pyydetään ja vaaditaan ohjelmistoon?
3. Miten tunnistetaan vaatimuksen näkymättömän tarve ja sen merkityksellisyys?

1.2. Tutkimuksen rakenne ja toteutus

Tämä diplomityö koostuu seitsemästä luvusta. Johdannon jälkeen toisessa luvussa tutkitaan kirjallisuudesta mitä käyttäjäkokemus tarkoittaa, miten sitä suunnitellaan ja tutkitaan ja miten sitä mitataan. Käyttäjäkokemus luvun viimeisessä kohdassa 2.4. kiteytetään tarkemmin mitä tarkoitetaan käyttäjän näkymättömillä tarpeilla ja miksi ne ovat tärkeitä. Kolmannessa luvussa tarkastellaan kirjallisuutta aiheista ohjelmistotuotteen kehitysjonon toiminta scrum-kehitysprosessissa. Neljännessä luvussa selvitetään mitä käyttäjäkokemuksen näkymättömien tarpeiden tapaustutkimuksessa tutkitaan, miten tutkimus tehdään sekä miten tutkimustulosten näkymättömät tarpeet alustavasti luokitellaan. Viidennessä luvussa esitellään tapaustutkimuksen toteutustapa sekä tulokset. Kuudennessa luvussa analysoidaan ja pohditaan haastattelujen tuloksia. Lopuksi esitellään diplomityön johtopäätökset vastaamalla tutkimuskysymyksiin ja ehdottamalla ohjelmistotuotteen kehitykseen "Empaattinen kehitysjono" -mallia, jossa käyttäjäkokemus ja käyttäjän näkymättömät tarpeet suodatetaan tuotteen kehitysjonon hallintaan mukaan.

Tutkimus toteutetaan haastattelemalla käyttäjiä ohjelmiston vaatimusten tai tavoitellun vaikutuksen takia. Haastattelujen aikana pyritään empaattisesti selvittämään käyttäjän näkymättömiä tarpeita pyynnön tai tavoitteen takana oppimalla heistä ja heidän toimintatavoista enemmän. Tärkeintä on saada selville miksi joku vaatimus tai tapahtuma on tärkeää haastateltavalle ja mitä tunteita se herättää, jotta on mahdollista ymmärtää käyttäjää empaattisesti. Haastattelujen tulkinnessa selvitetään mihin näkymättömiin tarpeisiin tai tunteisiin vaatimus todellisuudessa vaikuttaa, jotta käyttäjäkokemuksen suunnittelun suuntaa voitaisiin perustella. Analysoimalla haastatteluja voidaan näyttää, miten vaatimuksista löydetään käyttäjäkokemuksen suunnittelulle elintärkeitä käyttäjän näkymättömiä tarpeita.

2. KÄYTTÄJÄKOKEMUS

Empiiristen menetelmien puuttuminen käyttäjäkokemuksen tutkimuksessa aiheuttavat sen, että käyttäjäkokemuksesta puhutaan paljon konferensseissa, mutta se pääsee harvoin akateemiseen journalismiin. (Hassenzahl et al. 2006) Vuosikymmenen verran on tehty tutkimusta ja analyysiä käyttäjäkokemuksesta, mutta tulokset toistuvasti ja luultavasti epäonnistuvat. Suurin syy tähän on, että tutkimuksissa sivuutetaan hauskuus, joka on todella potentiaalinen tieto subjektiivisesta käyttäjäkokemuksesta ja halusta käyttää systeemiä. (Hassenzahl et al. 2006) Tässä luvussa kerrotaan käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen eroista sekä esitellään käyttäjäkokemuksen eri osa-alueita sekä perspektiivejä. Lisäksi selvitetään, että miten käyttäjäkokemusta voidaan tutkia ja miten sitä voidaan mitata.

2.1. Mitä on käyttäjäkokemus?

Käyttäjäkokemusta on vaikea ymmärtää, koska termi käyttäjäkokemus yhdistetään useaan eri tarkoitukseen ja sitä tulkitaan monella eri tavalla. (Forlizzi et al. 2004) Käyttäjäkokemuksen tulkinta on jopa vielä monipuolisempi kuin käytettävyyden tulkinta. (Bevan 2008) Käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen välillä on selvä ero. Käytettävyys kuvaa käyttäjän kykyä suorittaa tehtävä, kun taas käyttäjäkokemus on paljon laajempi käsite. (Albert et al. 2013) Käyttäjäkokemus pyrkii laajentamaan käytettävyyttä kysymällä miksi ihmiset tekevät asioita eikä ainoastaan miten. (Hassenzahl et al. 2007) Käytettävä tuote tarkoittaa sitä, että toiminnallisuus ja käytettävyys ovat pelkästään tuotteen hygienian tasoja. Tällöin toiminnallisuuden hyötyjen lisäksi pitää tuoda myös tunteellisia hyötyjä. (Hellman et al. 2008) Kaiken kaikkiaan käyttäjäkokemukseen kiinnitetään huomioita vain silloin kuin käyttäjäkokemus on huonoa tai huomattavasti parempaa kuin käyttäjä olettaa. Sama sääntö pätee käytettävyyteen. (Roto 2006)

Käyttäjäkokemus tarkastelee ihmisen kokonaisvaltaista vuorovaikutusta jonkun asian kanssa ja siihen liittyvät ajatukset, tunteet sekä aistit. (Albert et al. 2013) Käyttäjäkokemus on teknologiaa, jota mikään nykyinen näkökulma ei täytä. Se on paljon enemmän kuin vain näkyvien tarpeiden täyttämistä. Tunnepohjainen, tilannekohtainen, monimutkainen ja

muuttuva ovat tunnistettavia käyttäjäkokemuksen ominaisuuksia. Se on seuraus tapahtuneesta vuorovaikutuksesta, johon vaikuttavat käyttäjän sisäinen tila, järjestelmän suunniteltu luonne ja asiayhteys. (Hassenzahl et al. 2006) Käyttäjä haluaa jotain lisää kun hän on tottunut käytettävään tuotteeseen. Tulkinta käyttäjäkokemuksesta jakautuu mm. perinteisestä käytettävyydestä kauneuteen, hedonismiin eli nautinnon ja mielihyvän tavoitteluun sekä tehokkaaseen käyttöön. (Forlizzi et al. 2004) Käyttäjäkokemuksen mielihyvä on paljon kiinni käyttäjien kokemuksista ja käytännönläheinen käyttäjäkokemus on kiinni käyttäjien odotuksista. (Hellman et al. 2008)

Ihmisen ja tietokoneen välisessä vuorovaikutuksessa löytyi neljä selkeää tunnetilaa, jotka erääseen tutkimukseen osallistuvat itse sanoivat: onnellisuus ja ilo, tyytyväisyys, viha ja ärsytys sekä pettymys ja tyytymättömyys. Onnellisuuden ja ilon tunteet toivat mukanaan arvostuksen tuotteen kanssa vuorovaikutukseen. Se näkyi tuotteen käytön johdonmukaisena motiivina, aitona miellyttävyytenä sekä varmuutena siitä, että johdonmukainen motiivi käyttää tuotetta sekä tuotteen käytön miellyttävyys jatkuu. (Demir et al. 2009) Käyttäjäkokemuksen olennainen idea on se, että ihmisen ja tietokoneen välinen vuorovaikutus vaikuttaa elämän laatuun käyttäjäkokemuksen liittyessä mielihyvään eikä kivun poistamiseen. (Hassenzahl et al. 2006)

Onnellisuus ja mielihyvä eroaa täysin perinteisestä käytettävyydestä. Se muistuttaa mikä on elämässä tärkeää, loppujen lopuksi kaikki on kiinni arvosta. (Hassenzahl et al. 2007) Käyttäjäkokemuksen mielihyvän lähestymistapa on sitä, miten tuote luo miellyttäviä ja jännittäviä kokemuksia, jotka ihastuttavat käyttäjää joskus odottamattomalla, mutta toivottavasti positiivisella tavalla. (Hellman et al. 2008) Käyttäjäkokemuksessa uutuudenviehätys ja haasteet tuovat nautintoa sekä mielihyvää, koska haasteiden selvittäminen, taitojen kehittäminen ja kasvu ovat ihmisen näkymättömiä tarpeita. (Hassenzahl et al. 2006) Kauneus, on selvästi ihmisen näkymätön tarve, koska ihminen kokee luonnonmukaista tarvetta nähdä kauneutta. (Postrel 2002) Ihmisen kokemusta voidaan arvioida nautinnollisen psykologian mukaan muun muassa yksilöllisen hyvinvoinnin avulla, jolla tarkoitetaan usein onnellisuutta. (Diener et al. 1999) Hyvinvointi ei ole pelkästään mielihyvän saavuttamista vaan myös ihmisen todellisen potentiaalin saavuttamista. (Ryan et al. 2001) Nautinnollinen onnellisuus on rivo ihanne, joka saa ihmiset seuraamaan haluja. Todellinen onnellisuus löytyy hyveen ja armon näyttämisestä, joka tarkoittaa että tekee sitä mikä on tekemisen arvoista. (Ryan et al. 2001)

Tehokkuus eli käytännönläheinen kokemuksen näkökulma, on sitä miten hyvin tai huonosti tuote toimii käyttäjien odotusten mukaisesti toiminnallisuuteen sekä helppokäyttöisyyteen liittyen. (Hellman et al. 2008) Tehokkuus on tekemisen tavoite, joka voi joskus olla tärkeä ja joskus ei, mutta sivussa on aina jokin olemisen tavoite mielessä. (Hassenzahl et al. 2007) Ainoastaan äärimmäisen kapea perspektiivi näkee käytön tehokkuuden itsessään arvona. (Hassenzahl et al. 2007)

Positiivisiin tunteisiin kuten iloon, hauskuuteen ja ylpeyteen keskittyminen on uutta käyttäjäkokemuksessa. (Hassenzahl et al. 2006) Yksilölliseen hyvinvointiin kuuluu kolme asiaa: tyytyväisyys elämään, myönteisen mielentilan läsnäolo ja kielteisen mielentilan poissaolo. (Diener et al. 1999) Ihmisten ja teknologian vuorovaikutus tuottaa suurimmalta osin negatiivisia tunteita. Käyttäjäkokemuksen ympärillä mietitään miten tietokoneet voivat tunnistaa käyttäjän tunnereaktioita, sopeutua niihin tai jopa ilmaista tunnepohjaisen vastauksen käyttäjälle. (Hassenzahl et al. 2006) Onnellisuus ei ole ainoa asia, johon positiivinen käyttäjäkokemus voi vaikuttaa. On myös mahdollista lisätä tietoa omista kyvyistä kasvattaa omaa onnellisuuttaan. Tuotteet, jotka luovat tai välittävät positiivisia kokemuksia voivat jopa tehdä vanhoista kokemuksista paljon miellyttävämpiä. Lisäksi, tuotteet jotka kasvattavat tietoutta voivat haastaa ja inspiroida käyttäjää tekemään tai ajattelemaan eri tavalla - luultavasti paremmin. (Desmet et al. 2012) Ystävällisyys ja hyvällä tuulella oleminen ovat keskeisessä osassa monien työpaikkojen kuvauksessa, koska on tärkeää että työkokemus on positiivinen koko ajan. Käyttäjäkokemuksessa on myös tärkeää ylläpitää samanlaista positiivista näkymätöntä tunnetta olemalla ystävällinen käyttäjälle. (Hassenzahl et al. 2006) Sama sisältö, voidaan kirjoittaa millä tavalla tahansa ja siitä saa paljon etua, jos sisällössä on ripaus kokemusta mukana materiaalisien sanamuodon sijaan. Positiivinen ja kokemuksellinen sanamuoto tuo hyvinolontunnetta ihmiselle. (Boven et al. 2003)

Käyttäjäkokemuksesta voidaan puhua vain silloin, kun ihminen on juuri käyttämässä ja ohjaamassa systeemiä tai objektia. Jos kokemus tulee pelkästä kontekstista, pitäisi puhua pelkästä kokemuksesta. Kauniin maiseman katsominen ei ole käyttäjäkokemuksesta vaan pelkkää kokemusta, koska maiseman katsoja ei käytä maisemaa. (Roto 2006) Käyttäjäkokemus ei myöskään perustu yksin systeemiin eikä objektiin vaan onnellisuuteen ja sosiaaliseen kokemukseen. Esimerkkinä jalkapallo, jossa objektilla eikä systeemillä ole väliä vaan käyttäjillä, jotka sitä pelaavat. Oikealla jalkapallolla ei ole mitään arvoa, jos jalkapallon pelaaminen ei tee käyttäjiä onnelliseksi. Jos teipistä tekee jalkapallon ja pelaa oikean

käyttäjäröhmän kanssa, teipistä tehdyn pallon luoma käyttäjäkokemus voi olla onnellinen. Onnellisuus tulee jalkapallopelein fyysisestä ja sosiaalisesta käyttäjäkokemuksesta, ei pallosta. (Roto 2006)

2.2. Miten käyttäjäkokemusta suunnitellaan ja tutkitaan?

Kokemuksella on alku ja loppu ja se inspiroi ihmistä käyttäytymisen muutokseen sekä tunteiden muutokseen. Kokemus on kokoaikaista, kun ihminen vuorovaikuttaa tuotteen kanssa. (Forlizzi et al. 2004) Aikaisen vaiheen käyttäjäkokemuksen tutkimuksella on mahdollista välttää virheitä, joita käytettävyyden arviointi aiheuttaa soveltaen mittauksia, välineitä ja menetelmiä kriittömmästä. (Cockton 2008) Suunnittelussa epäsuora tulevaisuuden havainnointi on joka tapauksessa väistämätöntä, koska se on aktiviteetti ratkaista ongelma ja lopputuloksena on ratkaistu ongelma. (Desmet et al. 2012) Käyttäjäkokemus suunnitellaan asiayhteyden ympärille positiiviseksi kokemukseksi. Merkitykset, sanamuodot ja lopputulokset tuovat tunteita mukanaan, ei toisinpäin. (Cockton 2008) Käyttäjäkokemuksen suunnittelijat sanovat heidän työnsä olevan sitä, että materialisoidaan mahdollista tulevaisuutta. (Desmet et al. 2012)

Käyttäjäkokemus tulisi perustua mahdollisuuksiin ongelmien sijaan. Mahdollisuuksissa ja ongelmissa on jotain yhteistä: molemmat ovat tämän hetkisen tilan ja tulevaisuuden välissä. Erona on se, että ongelmat keskittyvät tämän hetkiseen tilaan ja mahdollisuudet tulevaisuuteen. Ongelmat ovat esteitä, jotka pitää selvittää saavuttaakseen jotain, kun taas mahdollisuudet ovat tulevaisuuden näkymiä. (Desmet et al. 2012) Ihmisen kokemus on paljon onnellisempi, kun se ei liity tämän hetkiseen näkökulmaan, vaan menneisyyteen tai tulevaisuuteen. Tämä tarkoittaa sitä, että kokemukset ovat avoimia myönteiselle tulkinnalle ajan myötä. (Boven et al. 2003)

Nautinnollisen psykologian mukaan hyvinvointi ja nautinnollisuus tarkoittavat samaa asiaa ja hyvinvointia määritellään termeillä mielihyvä ja kipu. Nautinnollinen psykologia tutkii ihmisen onnellisuutta ja selvittää mitkä kokemukset tekevät elämästä miellyttävää ja epämiellyttävää. On paljon näyttöä siitä, että ihmiset laskevat hyötyä, maksimoivat palkintojen tiheyttä sekä tehostavat asioita, joista saavat mielihyvää. (Ryan et al. 2001) Psykologinen tutkimus voi parantaa ymmärrystä jokapäiväisessä elämässä ja jopa parantaa sitä. On todistettu, että

kokemukselliset ostokset tekevät ihmiset onnellisemmaksi kuin materiaaliset ostokset monesta syystä. Kokemuksia ei voi kuitenkaan kokea, jos niitä ei ole tarjolla. Ei voi lasketella, jos ei ole vuoria tai nauttia taiteesta, jos sitä ei ole rahoitettu. Yhteisöissä on onnellisempia kansalaisia, jos kokemuksia on runsaasti saatavilla. (Boven et al. 2003) Käyttäjäkokemuksen epämääräisyys luo äärettömät mahdollisuudet suunnittelun ja kokemuksen luomiseen. (Hassenzahl et al. 2006) On epäselvää pystyykö kokemusta suunnittelemaan siten, että positiivinen kokemus on varmaa, mutta kokemuksen ei tarvitse välttämättä olla joku tietty kunhan on jonkinlainen kokemus. (Hassenzahl et al. 2006)

Ihmisillä tulee aina olemaan tarve tavoitella mielihyvää. Asiat ja tuotteet, joilla ympäröimme itsemme ovat potentiaalisia mielihyvän lähteitä. Ne pitäisi suunnitella näkökulmalla, joka tuottaa mielihyvää niille, jotka käyttävät ja kokevat niitä. Inhimilliset tekijät ovat uniikissa asemassa, koska niillä voidaan vaikuttaa ja luoda mielihyvää tuottavaa suunnittelua. Inhimillisistä tekijöistä on tullut erittäin päteviä yhdistämään suunnittelupäätös käytettävyyteen, samaa lähestymistapaa voidaan käyttää tuotteen miellyttävyyteen. Jotta mielihyvää voidaan tuottaa, on ymmärrettävä käyttäjiä ja heidän vaatimuksia eli ymmärretään tunteelliset ja hedoniset hyödyt, joita tuote voi tuoda käyttäjille. Lisäksi pitää osata yhdistää ominaisuus mielihyvään eli tunnistaa mihin ominaisuuteen liitetään mikäkin mielihyvän hyöty. On myös tärkeää kehittää menetelmiä ja metriikoita, joilla voidaan laskea mielihyvää. (Green et al. 1999) Käytännönläheisen sekä nautinnonhaluisen käyttäjätyytyväisyyden parantamisen menetelmät voidaan jakaa kolmeen kategoriaan: 1) Menetelmät, joilla arvioidaan ja suunnitellaan nautinnollisten tavoitteiden stimulaatio, tunnistaminen ja herättäminen sekä niihin liittyvät emotionaaliset reaktiot. 2) Menetelmät, joiden avulla arvioidaan ja suunnitellaan käyttäjän käsitys työn käytännön tavoitteiden saavuttamisesta liittyen tehtävän onnistumiseen. 3) Käyttäjien kokemusten suunnittelua tukevat menetelmät (mukaan lukien vaatimusten asettaminen ja käyttöympäristön ymmärtäminen). (Bevan 2009)

2.3. Miten käyttäjäkokemusta mitataan?

Käyttäjäkokemuksen arvioinnissa täytyy näkyä luovuutta, arviointia sekä tulkintaa, kuten sen suunnittelussa. (Cockton 2008) Käyttäjäkokemusta on kuitenkin vaikea mitata suoraan, koska se on varsinaisen käytön kokemusta. (Bevan 2008) Olisi väärin tunteisiin liittyvää

psykologiaa kohtaan viedä käyttäjäkokemuksen arviointi samaan sokeaan kujaan kuin käytettävyyden arviointi. (Cockton 2008) Ihmisen ja tietokoneen välisen vuorovaikutuksen tutkijat ovat vahvasti sitä mieltä, että mittareita tarvitaan, mutta numeeriset arvot eivät ole päteviä tai merkittäviä kehittämään monimutkaista ymmärrystä. (Bevan et al. 2008) On mielenkiintoista harkita erilaista epäsuoraa mittaamista ja tarkastelua, kuten esimerkiksi taiteessa. Taidetta ei voi mitata järjestelmällisesti, mutta sitä voi arvostella. (Bevan et al. 2008) Kokemusperäinen mittaus pystyy näyttämään miten käyttäjien tunteellinen tila muuttuu ajan myötä, kun taas takautuva arviointi paljastaa mitä käyttäjät saavat kokemuksistaan. (Hassenzahl et al. 2007) Mitattavia johtopäätöksiä ovat käyttäjän suorituskky, käytännönläheinen ja nautinnollinen tyytyväisyys sekä mielihyvä. (Bevan 2008) Ero käyttäjäkokemuksen mittareissa ja muissa mittareissa on se, että käyttäjäkokemuksen mittarit mittaavat ihmisiä ja heidän käyttäytymistä tai asennetta. Koska ihmiset ovat erilaisia ja sopeutuvia, käyttäjäkokemuksen mittarit ovat haastavia datan muuttumisen takia. (Albert et al. 2013)

Käyttäjäkokemuksen ammattilaiset ovat jo vuosikymmeniä keränneet syvää ymmärrystä käyttäjän tunnetiloista kuuntelemalla ja havainnoimalla, ja tietenkin kysymällä oikein. Tällainen laadullinen data on ollut ja tulee aina olemaan äärimmäisen tärkeää. (Albert et al. 2013) Toisaalta, käyttäjäkokemusta voidaan mitata myös fysiologisilla mittareilla. Ihmisen hetkellistä subjektiivista kokemusta voidaan mitata objektiivisilla laitteilla. Eräässä tutkimuksessa objektiiviset mittaukset vastasivat subjektiivisesti raportoitua kokemusta kohteen pelatessa videopeliä. (Mandryk et al. 2006) Tunteisiin liittyvän tietotekniikan kehittyminen on tuonut uuden ulottuvuuden tunteellisen osallistumisen mittaamiseen. Data, joka saadaan mitattua erilaisilla sensoreilla, kuten ihon sähkönjohtokyky tai kasvon ilmeet kertovat kiihottuneisuuden tasosta sekä tunnetilan positiivisuudesta tai negatiivisuudesta. (Albert et al. 2013) Kuitenkin jotkut tutkijat jopa kieltävät tunteellisten tilojen kuten rakkauden, kauneuden, onnellisuuden ja turhautumisen mitattavuuden. (Bevan et al. 2008)

Käyttäjäkokemuksen mittaamisen malliin vaaditaan, että sen täytyy olla totuudenmukainen, sitä tuetaan empiirisellä datalla ja sen täytyy tuottaa syvää ymmärrystä. (Hassenzahl et al. 2007) Mittarit paljastavat henkilökohtaisen kokemuksen ihmisen vuorovaikutuksesta tuotteen tai järjestelmän kanssa. Näkökulmia ovat mm. tehokkuus, hyötysuhde ja tyytyväisyys. (Albert et al. 2013) Silti sivulataukset, käyttöaika, viive, seitsemän päivän aktiiviset käyttäjät sekä tulot ovat alhaisia tai epäsuoria mittareita käyttäjäkokemuksen mittaamiseen. Ne kertovat

liian epäselviä ja kaksi selitteisiä tuloksia jopa käyttöliittymämuutoksista. (Rodden et al. 2010)

Käyttäjäkokemuksen arviointi suurelta osin perustuu mittareihin, jotka kertovat millaiseksi käyttö muodostuu ja miten se kehittyy. Jos arvoa voidaan todistetusti saavuttaa vuorovaikutteisen käyttäjäkokemuksen suunnittelulla, yksityiskohtaista mittaristoa tarvitaan hyvin vähän. Käyttäjäkokemuksen mittaamisen avain on ymmärtää miten käytön kehitystä arvioidaan asiayhteydessä. (Cockton 2008) Tuotteen kehityksen aikana on osoitettava syy-seuraussuhde mitatun positiivisen kokemuksen ja tuotteen välillä. Kun arvioidaan tuotetta, vain kokemukset, jotka ovat aiheutuneet tuotteesta kun tuote on kädessä, ovat kiinnostavia. (Hassenzahl et al. 2008) Kehityksen aikana ei ole mahdollista testata käyttäjäkokemusta aidossa ympäristössä, jossa ei ole mitään toiminnallisuutta. (Hassenzahl et al. 2006)

Googlen käyttäjäkokemuksen mittaamiseen käytetään esimerkiksi kategorioita: onnellisuus, osallistuminen, omaksuminen, palaaminen ja onnistuminen tehtävissä. Googlella tiimit voivat itse päättää tarkemmat mittarit näihin kategorioihin. Osallistuminen ei välttämättä ole merkittävä kategoria yrityksille, jos käyttäjien on käytettävä tuotetta osana työtä vaan kannattaa keskittyä tehtävien onnistumiseen ja onnellisuuteen. Google käyttää termiä onnellisuus kuvaamaan tunteellista käyttäjäkokemusta, kuten tyytyväisyyttä, visuaalisuutta, halua suositella ja käytön helppoa hahmottamista. (Rodden et al. 2010)

Onnistuminen tehtävissä käsittää monia perinteisiä käyttäjäkokemuksen mittareita, kuten hyötysuhde, tehokkuus ja virheiden määrä. Yksi tapa mitata tehtävissä onnistumista on antaa käyttäjälle tehtäviä ja tutkia miten he onnistuvat niissä. (Rodden et al. 2010) Osallistumista mitataan käyttäjätasolla usein käyttäytymiseen liittyvillä mittareilla, kuten esimerkiksi käyttöväli, käyttöteho sekä vuorovaikutuksen syvyys. Hyviä esimerkkejä ovat mm. vierailujen määrä / käyttäjä / viikko tai ladattujen kuvien määrä / päivä. Yleisesti on parempi mitata keskiarvoja / käyttäjä kun kokonaismääriä, koska kokonaismäärien kasvu ei tarkoita välttämättä parempaa osallistumista vaan lisää käyttäjiä. (Rodden et al. 2010)

2.4. Näkymättömät tarpeet

Käyttäjäkokemus voidaan jakaa kolmeen merkittävään perspektiiviin: ihmisen näkymättömiin tarpeisiin, vuorovaikutuksen tehokkuuteen ja tunteellisuuteen sekä yleiseen kokemuksen luontoon. (Jordan 2000) Käyttäjäkokemuksen erilaiset lähestymistavat tavoittelevat tuotteen laadun rikastuttamista näkymättömien tarpeiden avulla, jotta voidaan luoda kokonaisvaltainen ihmisen ja tuotteen välinen vuorovaikutus. (Hassenzahl et al. 2006) Näkymättömät tarpeet ovat ongelmia, joita asiakkaat kohtaavat, mutta eivät ole vielä tajunneet niitä. (Goffin et al. 2010) Kun näkymättömät tarpeet ovat tunnistettu, yrityksen täytyy kaivaa kaikki mahdollinen luovuus, jotta voitaisiin suunnitella innovatiivisia ratkaisuja ja tehdä läpimurtavia tuotteita. (Goffin et al. 2010) Käyttäjäkokemuksessa on tärkeää ylläpitää positiivista näkymätöntä tunnetta olemalla ystävällinen käyttäjälle. (Hassenzahl et al. 2006) Yllätyksellisyys, ennalta-arvaamattomuus tai läheisyys ovat tärkeitä näkymättömiä tarpeita, joita tulisi tavoitella teknologiassa. (Gaver et al. 2000) Kun näkymättömiä tarpeita tuodaan esiin tuotteen suunnittelussa, asiakkaat ovat yllättyneitä sekä ilahtuneita. On todistettu, että näkymättömät tarpeet ovat juuri niitä, joita asiakkaat pitävät tärkeinä lopputuotteessa, mutta eivät osaa ilmaista niitä etukäteen. (Goffin et al. 2010) Käyttäjäkokemuksessa uutuudenviehätys ja haasteet tuovat nautintoa sekä mielihyvää, koska haasteiden selvittäminen, taitojen kehittäminen ja kasvu ovat ihmisen näkymättömiä tarpeita. (Hassenzahl et al. 2006) Jotta mielihyvää voidaan tuottaa, on ymmärrettävä käyttäjiä ja heidän vaatimuksia eli ymmärretään tunteelliset ja hedoniset hyödyt, joita tuote voi tuoda käyttäjille. (Green et al. 1999) Kauneus, on selvästi ihmisen näkymätön tarve, koska ihminen kokee luonnonmukaista tarvetta nähdä kauneutta. (Postrel 2002)

Tärkeintä on ymmärtää käyttäjien käyttäytymistä ja tulevaisuuden käyttökontekstia ymmärtämällä heidän epäsuoria näkymättömiä tarpeita. Käyttäjät eivät välttämättä pysty kommunikoimaan heidän tarkkoja tarpeitaan, mutta he pystyvät selittämään heidän tavoitteitaan ja lähestymistapaansa. Tällaisella tiedolla suunnittelija pystyy työstämään ratkaisun, jota käyttäjä tarvitsee. (Kujala 2003) Pitää osata yhdistää ominaisuus mielihyvään eli tunnistaa mihin ominaisuuteen liitetään mikäkin mielihyvän hyöty. (Green et al. 1999)

3. OHJELMISTOTUOTTEEN KEHITYSJONO

Ohjelmistotuotteen kehitysprosesseja on useita, tässä diplomityössä tarkastellaan ainoastaan ketterän scrum -kehitysprosessin kehitysjonoa.

3.1. Mikä on ohjelmistotuotteen kehitysjonon rooli scrum -kehitysprosessissa?

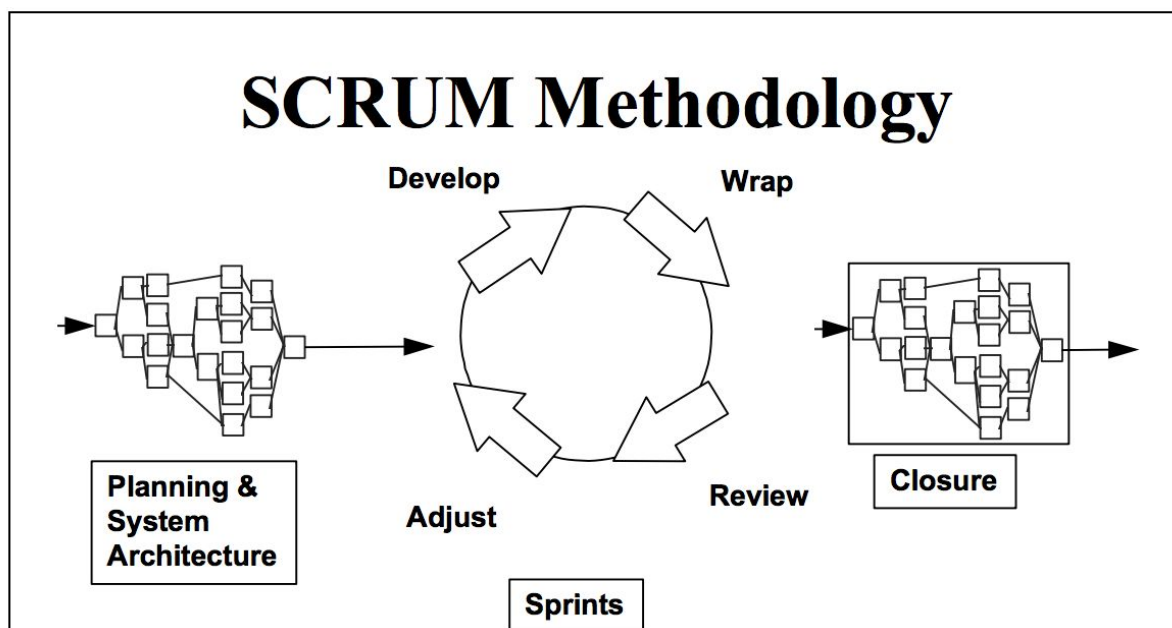
Scrum kehitysprosessi koostuu kolmesta vaiheesta: esivalmistelusta, toteutuksesta ja päätöksestä. Esivalmistelu, toteutus sekä päätös koostuvat kolmesta askeleesta: suunnittelusta, järjestelmäarkkitehtuurin suunnittelusta sekä toteutuksesta. (Schwaber 1997)

Esivalmistelu koostuu alustavasta suunnittelusta ja arkkitehtuurista. Alustava suunnittelu on määritelmä uudesta julkaisusta, joka perustuu tämän hetkiseen tietoon kehitysjonosta aika-arviot ja kustannukset mukaan lukien. Jos kehitetään uutta järjestelmää, tämä vaihe pitää sisällään konseptoinnin ja analyysin. (Schwaber 1997) Ohjelmiston julkaisut suunnitellaan asiakasvaatimusten, ajan, kilpailun, laadun, vision ja resurssien mukaan. Nämä suunnitelmat tulevat muuttumaan projektin aikana, koska menestyksekkään kehitysmenetelmän on otettava huomioon nämä muuttujat sekä niiden evoluutiomainen luonto. (Rising et al. 2000)

Suunnittelussa tehdään kattava kehitysjono, määritellään julkaisupäivä sekä toiminnallisuus yhdelle tai useammalle julkaisulle ja valitaan mitä julkaisua aletaan kehittämään. Lisäksi järjestellään kehitysjonoa julkaisua varten, tarkastellaan riskejä, arvioidaan kehitysjonoa ja tehdään tarvittaessa muutoksia sekä määritellään ketkä julkaisua kehittävät.

Järjestelmäarkkitehtuurin suunnittelussa arvioidaan kehitysjono, tehdään tarpeellisia muutoksia kehitysjonoon, tutkitaan tarvitseeko olemassaolevaa arkkitehtuuria rakentaa, parantaa tai päivittää, tunnistetaan mahdollisia vastaantulevia ongelmia ja tehdään tarvittaessa muutoksia kehitysjonoon yhdessä kokouksessa muiden kanssa. Jos kehitetään vanhaa järjestelmää, tässä vaiheessa analysoidaan rajallinen määrä. Arkkitehtuurin

suunnittelussa tarkennetaan, miten kehitysjono toteutetaan käytännössä ja muokataanko järjestelmäarkkitehtuuria. (Schwaber 1997)



Kuva 1: SCRUM -menetelmä (Schwaber 1997)

Kehitysvaihe koostuu kehitysjaksoista. Kehitysvaiheessa kehitetään uutta julkaistavaa toiminnallisuutta ajan, vaatimusten, laadun, kustannusten ja kilpailun mukaan. Kehitysjakson lopputulos on kiinni näiden asioiden vuorovaikutuksesta. Järjestelmän kehittämiseen käytetään useampia, iteratiivisia kehitysjaksoja. Kehitysvaihe on iteratiivista työtä. Johto määrittelee, että aika, kilpailu, laatu ja toiminnallisuus täytyvät, iteraatiot ovat valmiita ja lopetusvaihe tapahtuu. Kehitysvaihe koostuu kolmesta vaiheesta: kokous kehitysryhmän kanssa, jossa käydään läpi suunniteltu julkaisu, vaatimusten jakaminen, tarkastelu ja mukauttaminen sekä toteutetaan iteratiivisesti kehitysjaksoja, kunnes suunniteltu julkaisu on valmis. (Schwaber 1997)

Yksi kehitysjakso on yhden tai neljän viikon ajan kestävä ajanjakso, jossa kehitetään suunniteltua julkaisua. Intervalli perustuu kehittämisen monimutkaisuuteen, riskien arviointiin ja haluttuun valvontaan. Jokainen kehitysjakso koostuu neljästä vaiheesta: kehityksestä, lopetuksesta, arvioinnista ja mukauttamisesta. Kehityksessä määritellään muutokset, jotka täytyy toteuttaa, jotta kehitysjonon vaatimukset täyttyvät sekä tehdään kehitysjonosta

paketteja. Sen jälkeen avataan paketit, analysoidaan ne, suunnitellaan ne, toteutetaan ne, testataan ne ja dokumentoidaan muutokset. (Schwaber 1997)

Jokaista kehitysjaksoa seuraa arviointi, jossa on paikalla koko kehitysryhmä sekä tuoteomistaja. Arvioinnissa voi olla myös mukana asiakkaita, myynti, markkinointi ja muita. Arviointi kattaa toiminnalliset ja suoritettavat järjestelmät, jotka on annettu toteutettavaksi sekä muutokset kehitysjonon tehtäviin. Muuttuneet kehitysjonon tehtävät saattavat muuttua vielä arvioinnin perusteella. (Schwaber 1997)

Arviointivaiheessa näytetään työn tulokset kehitykseen osallisille, nostetaan esiin ongelmia ja lisätään kehitysjonoon tehtäviä. Arviointivaiheen jälkeen mukautetaan kehitysjonoon lisättyjä tehtäviä paketeiksi. Uudet kehitysjonon tehtävät voidaan esitellä ja antaa toteutettavaksi arvioinnin aikana, muuttaen tehtävien sisältöä ja suuntaa. Seuraavan arvioinnin aika määritetään edistymisen ja monimutkaisuuden perusteella. Kehitysjaksot kestävät yleensä yhdestä neljään viikkoon. Monen kehitysjakson jälkeen suunniteltu kehitysjono on toteutettu ja se voidaan saattaa päätökseen. Tähän vaiheeseen kuuluvat lopullinen dokumentaatio, testaus sekä julkaisu. (Schwaber 1997)

Kun tuoteomistajan mielestä aika, kilpailu, vaatimukset, kustannukset ja laatu uutta julkaisua varten täyttyy, julkaisu suljetaan ja siirrytään lopetusvaiheeseen. Tämä vaihe valmistelee tuotteen yleiseen julkaisuun, johon kuuluu integraatiot, järjestelmätestit, dokumentointi, koulutusmateriaali sekä markkinointimateriaali. Lopetuksessa suljetaan paketit ja luodaan toimiva versio muutoksista. (Schwaber 1997)

3.2. Mistä ohjelmistotuotteen kehitysjono koostuu?

Ohjelmistotuotteen kehitysjonossa on tuotteen toiminnallisuuden vaatimuksia, joita ei ole vielä lisätty tähänhetkiseen julkaisuun. Virheet, viat, asiakasvaatimukset, kilpailullisen edun tuomat toiminnallisuudet ja teknologian päivitykset kuuluvat kehitysjonoon. (Rising et al. 2000) Kehityspyyntö on ylimääräisen ominaisuuden, virheenkorjauksen tai käytettävyysongelman korjauksen pyyntö ohjelmistoyritykseltä asiakkaan toimesta ja asiakkaan näkökulmasta esitettynä. (Andersen et al. 2009) Kehitystyöryhmä pitää kirjaa kaikista tunnistetuista tehtävistä, ja lisää niitä kehitysjonoon, joka aktivoi heitä. Ennen

jokaista kehitysjaksoa, työryhmä päivittää kehitysjonoa ja uudelleenjärjestee tehtävät. Yksittäiset kehittäjät hyväksyvät ja suorittavat loppuun tehtäviä, joita he pitävät toteuttamiskelpoisina kehitysjakson aikana. (Rising et al. 2000) Vaatimusten määrittelyn keräämisen ja analysoinnin realiteetit on ymmärrettävä. Käyttäjän määrittelemät vaatimukset ovat usein epämääräisiä, epäselviä ja epätäydellisiä. Käyttäjällä on rajallinen asiantuntemus alaansa tekniseltä näkökulmalta ja ohjelmistokehityksestä. Tämän epäselvyyden vuoksi vaatimuksia voidaan löytää, kehittää, muuttaa ja kadottaa ilman ennakkovaroitusta koko kehitysvaiheen ajan. (Saiediana et al. 2000)

Tällä hetkellä ohjelmistolla on erittäin vahva teknologia painotteisuus käyttäjille, ja sen on vastattava paljon paremmin käyttäjän tarpeisiin ja vaatimuksiin tulevaisuudessa. (Bennett et al. 2000) Ohjelmiston evoluutiota on käsiteltävä liiketoiminnallisena kysymyksenä ja teknologisenä kysymyksenä, ja siksi se on pohjimmiltaan monitieteinen. Edistämiseksi meidän on ymmärrettävä, mitä evoluutio on ja miten se toteutetaan. (Bennett et al. 2000) Strategisesti ohjelmistojen arkkitehtuurien kehittyminen on ratkaisevan tärkeää, jotta voimme laajentaa ja mukauttaa toiminnallista ja ei-toimivaa käyttäytymistä tuhoamatta arkkitehtuurin eheyttä vastatakseen odottamattomiin uusiin käyttäjävaatimuksiin. Kyky vaihtaa ja kehittää ohjelmistoja helposti, nopeasti ja luotettavasti on "suuri haaste" ohjelmistosuunnittelussa. (Bennett et al. 2000) Liikaa huomiota on tällä hetkellä teknologialla, ei loppukäyttäjillä. Ratkaisut ovat välttämättömiä sellaisten yritysten tarpeiden täyttämiseksi, joissa muutos on vakio ja kiireellinen. Joten voimme odottaa, että ohjelmistokehitys on sijoitettu ohjelmistosuunnittelun keskelle. (Bennett et al. 2000)

Muutos on olennaista ohjelmistolle; se on yksi eduista, ja on lapsellista odottaa, ettei evoluutiota tarvita tulevaisuudessa. Lisääntyvät parannukset tuovat yleisesti vaatimatonta teollista hyötyä useilla aloilla. Suuruusluokkien parannukset tarvitsevat kuitenkin radikaalisti erilaisia tapoja ajatella ongelmaa. (Bennett et al. 2000)

3.3. Miten käyttäjäkokemus otetaan huomioon kehitysjonon suunnittelussa?

Ohjelmistokehitysprojektiin osallistuvien henkilöiden haastatteluissa on havaittu käyttäjäkokemuksen vision merkitys. Havainnot ovat vahvistaneet tätä osoittamalla mitä

tapahtuu, kun tiimillä ja sidosryhmillä ei ole yleistä tuotevisiota: vuorovaikutuksen suunnittelu tulisi olla osa vaatimusten suunnittelua eikä rajoitettu toimitusaikaan. Käyttäjäkokemuksen suunnittelu ei ole pelkästään käyttöliittymää, vaan käyttäjäkokemusta, kun käyttäjä käyttää koko tuotetta. (Kollmann et al. 2009)

Laiska lähestymistapa vaatimusten määrittelyyn saattaa olla kustannustehokasta, kun määrittely tehdään juuri ennen kuin vaatimus toteutetaan. (Paetch et al. 2003) Scrum-kehitysprosessin mukaan suunnittelu ja lopetus koostuvat määrittelyistä prosesseista ja tietotaito miten näitä prosesseja tehdään on selkeä. (Rising et al. 2000) Suunnittelutapojen ollessa kuitenkin ainutlaatuisia, suunnittelijat eivät yksinkertaisesti voi käyttää määrättyä menetelmää voittaakseen kokemuksen puutetta. (McDonagh 2006) Suunnittelu etenee suhteellisen nopeasti, koska alkuperäiset oletukset tulevat varmasti muuttumaan kun kehitysjakso antaa lisätoiminnallisuutta. (Rising et al. 2000) Ketterien kehitysprosessien tekniikat vaatimusten määrittelyyn ovat kuvattu todella epämääräisesti ja itse toteutus jää usein kehittäjille. Tämä on tuloksena kun painotetaan erittäin taitavia ihmisiä ketterissä menetelmissä, "hyvät" kehittäjät tekevät oikeita asioita. Valitettavasti oikean asian tekeminen ja sen määrittely etukäteen tietyssä kontekstissa on todella vaikeaa. (Paetch et al. 2003) On vaikeaa määrittellä etukäteen millaista tutkimusta projektissa tarvitaan. Ongelmat ja muutokset, jotka selviävät kehityksen aikana voivat aiheuttaa jatkotutkimusta. Jotta voidaan antaa tilaa muutoksille ja tuotteen vision kehittämiseksi, aikaa täytyy varata sitä varten ja käyttäjäkokemuksen resursseja pitää kasvattaa. (Kollmann et al. 2009) Rakentamalla joustavuutta jatkosuunnitteluun, vaatimusten määrittelyyn ja niiden muuttamiseen on tärkeää. Muutokset tuovat aina kustannuksia ajassa ja rahassa, joten olisi parasta välttää muutosten tarve. (Saiediana et al. 2000)

Kehitysjonon näkökulmasta, suunnittelijoilla ja kehittäjillä on erilaiset tarpeet ja lähestymistavat. Aikainen yhteistyö voi paljastaa erilaiset ajatustavat ja se minimoi väärinymmärrystä projektin edetessä. (Kollmann et al. 2009) Käyttäjien sisällyttäminen ohjelmistokehitykseen ei ole helppoa suunnittelijoille, vaikka se vaikuttaa lupaavalta. Käyttäjät ovat oman alansa asiantuntijoita, mutta heidän ei tarvitse olla suunnittelun ammattilaisia. (Kujala 2003) Suuri haaste ketterällä lähestymistavalla on se, että miten tunnistetaan järjestelmän vaatimukset mahdollisimman tarkasti asiakkaalta, joka ei ole oikeastaan loppukäyttäjä. (Sohaib et al. 2010) Käyttäjäkokemuksen ammattilaisten täytyy tulla suunnitteluun mukaan ja heidän pitäisi osallistua ominaisuuksien priorisointiin sekä

käyttäjätarinoihin. (Kollmann et al. 2009) Käyttäjäkokemuksen työ pitäisi pilkkoa hallittaviin kokonaisuuksiin ja tehdä rinnakkain kehitystyön kanssa. Käyttäjäkokemuksen työryhmä voisi työstää ominaisuuksia ja syöttää niitä kehitykseen. (Kollmann et al. 2009) Suurimmat ongelmat ketterässä käyttäjäkokemustyössä ovat yhteistyö käyttäjäkokemuksen asiantuntijoiden ja kehittäjien välillä, ajan puute käyttäjäkokemuksen suunnittelussa tai niiden ominaisuuksien kehittämisessä sekä työn määrän tasapainoilussa aikaisen konseptinluonnin kanssa ymmärtääkseen ison kuvan ennen kehittämisen aloittamista. Kehitettävää on aikaisen vaiheen käyttäjäkokemuksen työn yleisissä käytännöissä sekä käyttäjäkokemuksen suunnittelun toteutuksen tarkistamisessa. Käyttäjäkokemus työn tulisi olla ketterämpää. (Kuusinen et al. 2012)

Kuvittele monitieteistä suunnittelutiimiä, joka koostuu markkinoijista, insinööreistä, tuotesuunnittelijoista, käytettävyyteen erikoistuneista ammattilaisista jne. Tiimi on saanut lyhyen viestintätuotteen suunnittelemiseksi vanhuksille, mutta yksikään niistä ei itse kuulu käyttäjäryhmään. Miten suunnitteluryhmä tekee tarkoituksenmukaiset suunnittelupäätökset muille, jotka ovat toisin kuin itsensä? (Kouprie et al. 2009) Tutkimuksissa ei kysytä käyttäjiltä pelkästään heidän tarpeitaan, vaan tärkeää on ymmärtää heidän käyttäytymistään ja tulevaisuuden käyttökontekstia ymmärtämällä heidän epäsuoria näkymättömiä tarpeita. Käyttäjät eivät välttämättä pysty kommunikoimaan heidän tarkkoja tarpeitaan, mutta he pystyvät selittämään heidän tavoitteitaan ja lähestymistapaansa. Tällaisella tiedolla suunnittelija pystyy työstämään ratkaisun, jota käyttäjä tarvitsee. On selvää, että kehittäjillä saattaa olla vaikeuksia ymmärtää käyttäjiä ja samaistua heihin, jos he eivät ole koskaan nähneet heitä. (Kujala 2003)

Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja ketterät menetelmät ovat yhteensopivia ja ne voivat toimia yhdessä, mutta niistä voi myös tulla ongelmia jos keskeisiä periaatteita ei noudateta. Näitä ongelmia ovat mm. kehittäjien ja suunnittelijoiden väliset voimataistelut sekä suunnittelun ja kehittämisen aikaerot, kommunikointiongelmat, haluttomuus ymmärtää projektien tarpeita sekä aika jonka voi käyttää tiettyyn projektiin. (Chamberlain et al. 2006) On tärkeää miettiä olemmeko me yhtään lähempänä vastausta seuraavaan kysymykseen - miten suunnittelijat tuottavat suunnitteluratkaisuja, jotka ovat sosiaalisesti ja kulttuurillisesti myötämielisiä sellaisen ryhmän tarpeisiin, josta on vähän kokemusta tai ei ollenkaan? Suunnittelijoiden tarvitsee kehittää strategioita päästäkseen käsiksi tuotteiden tunteelliseen asiayhteyteen, joita he suunnittelevat ihmisten käyttöön. (McDonagh 2006) Nämä ongelmat voidaan

selättää, jos projektissa on kurinalainen ja tasapainoinen voimasuhde suunnittelijoiden ja kehittäjien välillä, aika ja resurssit ovat hyvin hallittuina, kaikki projektin jäsenet ovat osallisina jokaisessa tärkeässä vaiheessa ja jos käyttäjä on osa projektia niin, että heidän vaatimuksista huolehditaan ja lopputuote toimii realistisessa tilanteessa. (Chamberlain et al. 2006) Jos ketterät menetelmät ja käyttäjälähtöinen suunnittelu integroidaan menestyksekkäästi projektiin, on todennäköisempää, että se tuottaa etuja yritykselle ja ennen kaikkea käyttäjälle. (Chamberlain et al. 2006)

Tehokas strategia vaatimusten hylkäämiseen astuu kuvaan, kun käytetään aikaa asiakkaan sekä hänen työympäristön oppimiseen. Sen lisäksi, että voimme auttaa käyttäjää ymmärtämään, mitä hän tarvitsee, auttaa myös työsuhteen sekä kommunikoinnin edistämisessä. Käsittelemällä paremmin käyttäjien tarpeita osallistumalla, on helpompaa murtaa "me vs. heitä" -mentaliteettia, joka on olemassa monissa asiakasorganisaatioissa. (Saiediana et al. 2000) Vaatimusten hylkäämistekniikat ja lähestymistapa ei ole tärkeää. Tärkeää on tunnistaa asiakkaan vapaaehtoinen tarve selvittää vaatimuksiaan. Tästä filosofiasta pitää tulla standardi, vaatimukset pitää olla absoluuttisia tarpeita eikä mukavia juttuja. Viime kädessä se on asiakas ja asiakkaan liiketoiminta, joka päättää ohjelmiston kohtalosta. Kun sisällyttää asiakkaan alusta alkaen oikein tuotteen määrittelyyn ja suunnitteluun varmistaa sen, että järjestelmä täyttää hänen tarpeensa. Tämä vuorostaan herättää luottamusta ja toivottavasti luo pohjaa kasvavalle ja kypsälle suhteelle. (Saiediana et al. 2000)

4. TUTKIMUSMENETELMÄT JA -YMPÄRISTÖ

Jos yksinkertaisesti vain kysytään kuluttajilta mitä he haluavat, se ei luultavasti täytä tyydyttämättömiä tarpeita, koska kuluttajilla on tapana mainita tarpeita joihin on jo ratkaisut markkinoilla. (Kleef et al. 2005) Tässä diplomityössä tutkitaan käyttäjiä tai potentiaalisia käyttäjiä haastattelemalla heitä empaattisesti ja syvällisesti käyttäen hyväksi tikapuutekniikkaa. Tavoitteena on löytää käyttäjien näkymättömiä tarpeita ohjelmiston kehitysvaatimusten takana.

4.1. Tutkimuksen kohde

Tutkimuksen kohteena ovat käyttäjän tai ohjelmistoyrityksen vaatimukset. Vaatimukseen liittyen haastatellaan potentiaalisia tai nykyisiä käyttäjiä empaattisesti.

4.2. Tutkimusmenetelmät

Käyttäjäkokemuksen selvittäminen on vaikeaa, koska ihmisen ja tuotteen vuorovaikutuksessa on niin monta tekijää. Arvioimista varten nämä tekijät ja niiden tavoitteet pitäisi selkeyttää testaussuunnitelmassa. Arvioinnissa on käytettävä useampaa menetelmää, esimerkiksi haastattelu sekä havainnointi ovat sopivia tapoja käyttäjäkokemuksen selvittämiseen. Tutkijat tarvitsevat tehokkaampia tapoja käyttäjän tunteiden ja kokemuksen keräämiseen, kuten esimerkiksi eleet ja ilmeet. Testausympäristön tulisi olla niin luonnollinen kuin mahdollista. (Arhippainen et al, 2003)

Tämän diplomityön tutkimusmenetelmänä käytetään syvähaastattelua eli erittäin henkilökohtaista kahdenkeskeistä haastattelua, jota toteutetaan empaattisesti. Haastattelua viedään eteenpäin tikapuutekniikalla, jolla pyritään pääsemään haastateltavan arvo- ja tunnemaailmaan käsiksi. Haastattelu analysoidaan ja tulkitaan tikapuutekniikkaa hyväksi käyttäen ja sen jälkeen löydetty arvot sekä näkymättömät tarpeet yhdistetään alustavaan luokittelurunkoon, Maslowin tarvehierarkian (Maslow 1954) viiteen tavoitteeseen.

4.2.1. Empaattinen suunnittelu

Ihmisen ja tietokoneen välinen vuorovaikutus on ymmärtänyt teknologian vaikutuksen siihen, miten ihmiset ajattelevat, arvostavat, tuntevat ja samaistuvat sekä miten tätä ymmärrystä voidaan käyttää teknologian suunnittelussa. (Wright et al. 2008) Empaattisissa lähestymistavoissa ajatuksena on, että annetaan ihmisten määritellä, mikä on merkityksellistä sen sijaan, että työskennellään tutkijoiden kategorien rajoissa. Pohjimmiltaan tutkijan tehtävänä on tarkkailla, tutkia ja kuunnella ihmisiä ymmärtääkseen, millaisia merkityksiä tuotteilla on heille. (Niinimäki et al. 2011) Empaattinen suunnittelu työntää innovaation sen taakse, että tehtäisiin vain sama asia paremmin. Kehittämällä syvä empaattinen ymmärrys käyttäjien näkymättömiin tarpeisiin voi haastaa alan oletukset ja johtaa yritysstrategian muutokseen. (Leonard et al. 1997) Suunnittelija voi vaikuttaa kiintymysasteeseen suunnittelemalla tuotteita, jotka yhdistyvät paremmin kuluttajien tarpeisiin ja tunteisiin. (Niinimäki et al. 2011)

Tällä hetkellä ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus on kiinnostunut kokemuksesta, elämän tunteesta, tunteellisuudesta, halusta, täyttymisestä, sekä toiminnasta, käytännöistä ja tehtävistä. Tässä yhteydessä empatia on tullut tärkeäksi käsitteeksi, jolla on käytännön seurauksia ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksessa. (Wright et al. 2008) Empaattisen suunnittelun lähestymistavat alun perin osoittivat tarvetta käsitellä tarkasti niitä vaikeasti saavutettavia tunteellisia tuotesuhteita, jotka pakoilevat kyselyitä ja haastatteluja. (Niinimäki et al. 2011) Empaattinen suunnittelu on havainnoivan tutkimuksen muoto, jossa kuluttajia katsotaan kun he käyttävät tuotteita omassa ympäristössään. Lähtökohtana on se, että kun viettää kuluttajien kanssa aikaa, empatia kuluttajan jokapäiväisiin ongelmiin kehittyy. (Kleef et al. 2005) Jos suunnittelija voi yhdistää suunnittelun tuloksen syvälle kuluttajien tunteiden, identiteetin rakentamisen, esteettisten tarpeiden ja henkilökohtaisten muistojen, eli arvojen ja elämäntavan kanssa, suunnitteluprosessi voi saavuttaa syvän tuotetyytytyksen ja tuotteeseen kiintymyksen. (Niinimäki et al. 2011)

Seuraavat kolme avaintekijää ovat empaattisessa suunnittelussa tärkeitä. 1) Motivaatio on ratkaiseva tehokkaalle prosessille. Kun suunnittelijat eivät näe empatian etuja suunnittelussa, tulokset saattavat olla epätydyttäviä. 2) Pitää tiedostaa se, että yhdistelmä vaikuttavaa resonanssia ja kognitiivista päättelyä käyttäjän elämän suhteen, voi lisätä empatiaa. Kokeminen ja heijastaminen voi vaihtaa suunnittelijaa astumaan käyttäjän elämän

sisälle tai ulos. Joustavuus käyttäjän elämän sisällä ja ulkona olemisessa saattaa olla avaintekijä empaattisen suunnittelun koulutuksessa. 3) Empaattinen prosessi suunnittelussa vaatii rakenteellisen sijoituksen aikaan. Jos ei ole aikaa tai ei varaa aikaa empaattiselle prosessille, se on ensimmäinen este. Empaattisen prosessin oivallukset voivat auttaa suunnittelijaa päättämään ajankäytöstä tehokkaasti. (Kouprie et al. 2009)

Empaattinen suunnittelu saattaa olla nouseva trendi käyttäjäkokemus projekteissa ja sitä pitää alkaa arvioida ja luokitella ihmisen ja tietokoneen välisen vuorovaikutuksen käyttötarkoituksiin kunnioituksella. (Wright et al. 2008) Suunnittelu, joka tuottaa ainutlaatuisia tuotteita esimerkiksi digitaalisen teknologian avulla, on yksi mahdollisuus tuottaa merkityksellistä ainutlaatuisuutta ja tunteellisesti kestäviä asioita. (Niinimäki et al. 2011) Menetelmällinen seikka on, että jos kokemus ja tulkinta ovat keskeisiä ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksen suunnittelijan ja käyttäjän suhteessa, empaattiset menetelmät ovat tärkeitä ja niitä on ymmärrettävä ja käytettävä asianmukaisella tavalla. (Wright et al. 2008) Haaste tuotteen elinajan pidentämisessä on saavuttaa jatkuva tyytyväisyys tuotteen kanssa tai muodostaa syvällisiä siteitä tuotteeseen merkityksellisten kokemusten kautta. Tämä haaste kestävässä suunnittelussa tarvitsee empaattisen lähestymistavan ja kuluttajakeskeistä tietoa. Empaattinen lähestymistapa helpottaa suunnittelijaa ymmärtämään syvällisemmin kuluttajan tarpeet, arvot, pitkäaikaisen tuotesuhteen sekä ennen kaikkea empaattinen tieto mahdollistaa sen, että suunnittelija voi tuottaa syvää tyytyväisyyttä tuotteeseen kuten myös mahdollisuuksia tulevaisuuden tuotekiintymyksen ilmaantumisesta. (Niinimäki et al. 2011)

Tehtävä ei ole helppoa suunnittelijalle. Tämä holistinen lähestymistapa kuluttajaan ja hänen tuotesuhteeseen ja sisäisiin tunteellisiin tarpeisiin eroaa isosti käyttäjään keskittyneestä suunnittelusta tai tutkimuksesta, joka keskittyy kuluttajien mieltymyksiin. Jälkimmäisessä tavoitteena on lyhyt ja refleksiivinen tunnepitoisuus kestävän ja heijastavan vasteen, eli emotionaalisen kokemuksen sijaan. Näin ollen tuotteen käyttöön pidentäminen on sopiva paikka käyttää sekä monitieteellisiä tieteellisiä tutkimustuloksia että empaattista lähestymistapaa ymmärtää syvemmin yksittäistä kuluttajaa nykyisessä kuluttajayhteiskunnassa. Empaattinen tietopohja tarjoaa suunnittelijalle kuluttajakeskeistä näkemystä, joka on ensisijaisen tärkeää kestävien tuotesuhteiden edistämisessä. (Niinimäki et al. 2011) Jotta käyttäjäkokemusta voidaan parantaa koko käyttäjän elinkaaren ajan, on tärkeää lisätä painotusta sellaisten menetelmien käyttöön, jotka auttavat ymmärtämään, mitä

voidaan tehdä sen parantamiseksi. (Bevan 2009) Kestävän suunnittelun on tehostettava emotionaalista sidosta tai kuluttajien tyytyväisyyttä tuotteisiin. Kestävyyden näkökulmasta on suositeltavaa suunnitella tuotteita, jotka tarjoavat syvän tuotekiintymyksen ja tyydytyksen, mikä johtaa kestäviin tuotesuhteisiin. (Niinimäki et al. 2011)

Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutuksen kerronnalliset lähestymistavat saattavat herättää empaattisia kohtaamisia, mutta emme välttämättä etsi syvällistä tapaamista suunnittelijoiden ja osanottajien välillä, vaan etsimme tapaamisen, jonka merkitys on ymmärtää, miltä tuntuu olla joku toinen. (Wright et al. 2008) Empatia auttaa tiedostamaan ja inspiroimaan suunnittelijoita, jotka sopivat käyttäjän tarpeisiin. Monet kirjoittajat mainitsevat empaattisen tekijän suunnittelussa ja ilmoittaa tutkintamahdollisuuksista. Toisaalta, määritelmä mitä empatia tarkalleen on, on melko intuitiivista. Se liittyy syvään ymmärtämiseen käyttäjän tilanteista ja kokemuksista, johon kuuluu samaistumista muuhunkin kuin vain käyttäjän tuntemiseen. Lisäksi kirjallisuus ehdottaa, mutta ei kehitä, laajaa valikoimaa psykologisia mekanismeja tiedostamisen luomisesta, tunteelliseen ymmärtämiseen, arviointiin, suhteuttamiseen, yhdistämiseen ja käyttäjän kokemusten sisäistämiseen. Tällä hetkellä luulemme, että kuvaus ”käyttäjän syvä ymmärrys ja hänen kokemus mukaan lukien tilanne ja tuntemukset” näyttää olevan tämän sateenvarjo, mutta rakenteellinen yhteenveto puuttuu. (Kouprie et al. 2009)

Suunnittelu on evoluutionsa kriittisessä pisteessä. Sosiaaliset, kulttuurilliset ja henkilökohtaiset arvot ovat muuttumassa ja vakiintuneet suunnittelun ikonit menettävät houkuttelevuuttaan. Kuluttajat etsivät persoonallisempaa yhteyttä käytettävien tuotteiden kanssa ja heillä on enemmän tietoa sekä valinnanvaraa kuin koskaan ennen. (McDonagh 2006) Suunnitteluyhteisön on oltava aktiivinen ja kehittää tutkimusstrategioita, jotka rakentavat empaattisuutta ja ymmärrystä suunnittelijoiden ja käyttäjien välillä. Empaattisen suunnittelun lähestymistapa on tehokas tapa kerätä ja tulkita uutta dataa tavalla, joka merkittävästi parantaa suunnitteluprosessia. Empaattisilla tutkimusmenetelmillä on suoraan verrannollinen vaikutus itseopiskelun ja pohdinnan laatuun yksittäisen suunnittelijan näkökulmasta. Immersio ja empatia antavat suunnittelijoille selkeämmän arvion käyttäjien kokemuksista, jotta uudet käyttäytymismallit voidaan tehdä näkyväksi. Suora kokemus, jonka mukaan empatia simuloi, eli tunne, miten toiset tuntevat, edistää erittäin myönteisesti suunnitteluprosessia. Meidän on tultava suunnittelijoiksi, jotka työskentelevät empaattisesti käyttäjien kanssa varmistaaksemme, että suunnittelun tulokset parantavat kaikkien

maailmaa. (McDonagh 2006) Suunnittelijoille molempien empaattisen suunnittelun komponenttien tiedostaminen on olennaista. Yksi kahdesta komponentista ei riitä käyttäjän maailman ymmärtämiseen. Emotionaalinen vastaus toisen emotionaaliseen tilaan ja kyky sen pohtimiseen näkökulmallisesti näyttää olevan empaattisuuden ydinmekanismi. Oikean tasapainon luominen affektiivisen resonanssin ja kognitiivisen päättelyn välillä on empatian peruskysymys. Suunnittelijoiden tulisi ymmärtää käyttäjää tunnistamalla käyttäjän emotionaalinen tila. (Kouprie et al. 2009)

Jotkut empaattiset suunnittelutekniikat ovat tarve vetoisia ja ne keskittyvät kuluttajan ongelmien ja motivaatioiden ymmärtämiseen. Ne erityisesti keskittyvät näkymättömiin tarpeisiin ja siten tarjoavat yksityiskohtaista tietoa siitä, mikä oikeasti ajaa kuluttajan käyttäytymistä. Huonona puolena näillä tekniikoilla on se, että ne vaativat fyysisen tuotteen suunnittelun ymmärryksen pohjalta. Kuluttajatutkimus projektin alkuvaiheessa mahdollistaa syvemmän ymmärryksen kuluttajan tarpeista, usein paljon laajemman ymmärryksen kuin ilman tutkimusta. (Kleef et al. 2005) Suunnittelun opiskelijat voivat opetella kehittämään empaattisen suunnittelun taitoja käyttäjälähtöisen suunnittelun strategioiden avulla ja antamalla mahdollisuuden työskennellä suunnittelussa, joka painottaa tuotteen pehmeitä toimintoja. Tämä valmistaa opiskelijan vastaamaan niiden asiakkaiden tarkkaan kysyntään, jotka ovat jo tietoisia tuotteen käytön tunteellisesta asiayhteydestä ja haluavat täyttää niiden kuluttajien haluja, jotka haluavat tuotteilta enemmän kuin kovaa toiminnallisuutta. Kuluttaminen on loppujen lopuksi rikastuttava kokemus. (McDonagh 2006)

Tunteiden roolin tutkiminen on käynnissä. Asiakas-kehittäjä yhteistyön ja käyttäjien tunteiden välisten suhteiden tutkimisen avulla voitaisiin laajentaa tietämystä. Tällä hetkellä kehitetään tuotekehitysprosessia ja tukea suunnittelupäätösten tekemiselle sen pohjalta, että tiedettäisiin mitkä tunteet ovat hallitsevia missäkin tuotekehityksen vaiheessa. (McDonagh 2006)

4.2.1. Syvähaastattelu

On vaikeaa tuoda esiin täyttämättömiä tarpeita analysoimalla markkinoilla olevien tuotteiden etuja. Vaikka ne voivat antaa vihjeitä siitä, millaisia etuja ihmiset etsivät lähitulevaisuudessa, tämä lähestymistapa viittaa lähinnä kuluttajien tarpeisiin, joista markkinat kilpailevat jo nyt laajasti. Jos luottaa muihin ja saa luultavasti vain "minäkin" -ideoita, riskinä on se että ne

eivät innosta kuluttajaa. (Kleef et al. 2004) Kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä pidetään ratkaisuna kun tutkitaan miksi jotain tapahtuu. Kun pitää selvittää motivaatioita, oletuksia tai uskomuksia, kvalitatiivisen tutkimusmenetelmät ovat suositeltavia. Eniten käytettyjä kvalitatiivisia menetelmiä ovat focus-ryhmä sekä syvähaastattelu. Kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien etuja ovat pienet kulut sekä arvokas tieto, jota on vaikea saavuttaa kvantitatiivisella tutkimuksella. (Milena et al. 2008)

Syvähaastattelu on eniten käytetty haastattelumuoto kvalitatiiviseen tutkimukseen ja sitä voidaan käyttää yksilöhaastattelussa sekä ryhmähaastattelussa. Syvähaastattelu voi tarjota rikasta ja syvällistä informaatiota yksilöistä. (DiCicco-Bloom et al. 2006) Syvähaastattelu on kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, joka koostuu pienestä määrästä intensiivisiä yksilöhaastatteluja, ja tarkoituksena on tutkia näkökulmia ideaan, ohjelmaan tai tilanteeseen. (Boyce et al. 2006) Kasvotusten tapahtuvassa syvähaastattelussa etsitään ja opitaan yksilöiden kokemuksia sekä näkökulmia valittujen aiheiden puitteissa. Syvähaastattelun on tarkoitus olla henkilökohtainen ja intiimi kohtaaminen, jossa saadaan selville yksityiskohtaisia kertomuksia ja tarinoita avoimilla, suorilla ja sanallisilla kysymyksillä. (DiCicco-Bloom et al. 2006) Syvähaastattelut ovat hyödyllisiä, kun halutaan yksityiskohtaista informaatiota henkilön ajatuksista ja käyttäytymisestä tai halutaan tutkia uusia aiheita syvästi. (Boyce et al. 2006) Kasvotusten kommunikoinnille ei ole korvaavaa tutkimusmenetelmää, syvähaastattelu tarjoaa rikasta informaatiota. (Guion et al. 2001)

Haastateltavalta saadaan yksityiskohtaisin ja rikkain data, kun haastattelija tekee olosta miellyttävän sekä on kiinnostunut mitä haastateltava sanoo. On myös tärkeää välttää kyllä/ei kysymyksiä, johdattelevia kysymyksiä sekä omia mielipiteitä ja käyttää sopivaa kehonkieltä. (Boyce et al. 2006) Syvähaastattelussa haastattelija kehittää listan kysymyksiä tai aiheita, jotka pitää käsitellä haastattelun aikana. Syvähaastattelun suurin etu on se, että se tarjoaa paljon yksityiskohtaisempaa informaatiota kuin muut menetelmät, kuten esimerkiksi kyselyt. Lisäksi ihmisillä voi olla paljon mukavampi olo keskustella asiasta kuin täyttää kysely. (Boyce et al. 2006)

4.2.3. Tikapuutekniikka

Usein käyttäjä voi ilmaista mielipiteensä laitteesta tai sen ominaisuuksista, mutta sanallisesti tunteiden kuvaaminen on vaikeampaa. Tällaisessa tilanteessa haastattelija voi yrittää lukea

rivien välistä, kun käyttäjä puhuu kokemuksistaan. (Arhippainen et al, 2003) Tikapuutekniikka esittää kahdenkeskeistä syvähaastattelua, joka on hyödyllistä ja tuottaa ymmärrystä siitä, miten kuluttajat kääntävät ja yhdistävät tuotteen ominaisuudet merkittäviksi asenteiksi ja arvoiksi itsekunnioittavalla tavalla. (Reynolds et al. 1988)

Tikapuutekniikalla haastatteli sa tarpeet kysymällä haastateltavalta suoraan ja toistuvasti "miksi?". Tietojen keruu on rakenteeltaan epätasainen, koska osallistujan vastaukset määräävät haastattelun suunnan. Haastattelun jälkeen tarvitaan tutkijoihin perustuvaa vastausten luokittelua, ennen kuin tietoja voidaan analysoida edelleen. (Kleef et al. 2005) Tikapuutekniikka pitää sisällään räätälöidyn haastattelun muodon, jossa kysytään useasti "Miksi se on tärkeää sinulle?". Tämän tavoitteena on selvittää linkit tärkeiden elementtien välillä ominaisuuksien, seurauksien ja arvojen muodossa. (Reynolds et al. 1988)

Tällaisen kvalitatiivisen syvällisen tiedon tulkinta tuottaa ymmärrystä kuluttajan taustalla olevista motivaatioista. Jokainen uniikki polku ominaisuudesta arvoon esittää mahdollisen havainnon. Tällä tavalla on mahdollisuus erottaa brändi, kun ei keskitytä tuotteen ominaisuuksiin vaan mieluummin siihen miten se kommunikoidaan ja miten se on henkilökohtaisesti olennaista. (Reynolds et al. 1988)

4.3. Tutkimusympäristö

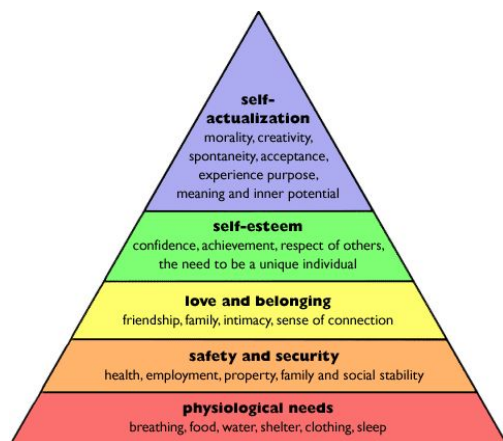
Syvähaastattelut suoritettiin haastateltavan toimistolla tai jossain muualla rauhallisessa ja suljetussa tilassa.

4.4. Alustava luokittelurunko: Maslowin tarvehierarkia (1954)

Maslowin tarvehierarkiaa on ennenkin käytetty pohjana käyttäjäkokemuksen tutkimisessa. Eräässä tutkimuksessa tutkittiin sosiaalisten verkkopalveluiden lisääntyntä käyttöä ja sen yhteyttä Maslowin tarvehierarkiaan. Hyväksytyksi tuleminen sosiaalisissa verkkopalveluissa vaikutti merkityksellisesti kahteen Maslowin tarpeeseen, mikä viittaa siihen, että käyttäjät muokkaavat tarpeidensa täyttämistä lisääntyneellä käytön kokemuksella. Siksi sosiaalisissa verkkopalveluissa pitäisi jatkuvasti keskittyä käyttäjän sosiaalisten tarpeiden sekä itsensä toteuttamisen tarpeiden täyttämiseen ja ylläpitää käyttäjien tyytyväisyyttä sekä lisätä

jatkuvuuden aikomusta. Toiminnallisuudessa pitäisi keskittyä käyttäjien odotuksiin ja kokemuksiin täyttämällä käyttäjän sosiaaliset tarpeet sekä itsensä toteuttamisen tarpeet. (Cao et al. 2012)

Maslowin mukaan ihmisellä on ainakin viisi tavoitetta, joita voidaan kutsua perustarpeiksi: fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarve, rakkauden ja yhteenkuuluvuuden tarve, itsetunnon tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. (Maslow 1954)



Kuva 2: Maslowin tarvehierarkia (Maslow 1954)

Fysiologiset tarpeet (hengittäminen, ruoka, vesi, suoja, vaatteet, uni) - Tarpeet joita pidetään motivaatioteorian alkupisteenä ovat niin kutsuttuja fyysisiä viettejä. Kaksi viimeaikaista tutkimusaluetta tekee tarpeelliseksi tarkistaa tavanomaisia käsityksiä näistä tarpeista. Ensinnäkin homeostaasin käsitteen kehityksestä ja toiseksi, että ruokahalut ovat melko tehokas osoitus todellisista tarpeista tai puutteista kehossa. (Maslow 1954)

Turvallisuuden tarpeet (terveys, työllisyys, omaisuus, perhe ja sosiaalinen tasapaino) - Jos fysiologiset tarpeet ovat tarpeeksi hyvin tyydytettyjä, ilmaantuu uusia tarpeita, jotka voimme kategorisoida karkeasti turvallisuuden tarpeiksi. Nämä tarpeet ovat yhtä totta kuin kaikki se, mitä on sanottu fyysisistä tarpeista, vaikkakin vähäisemmässä määrin. (Maslow 1954)

Rakkauden ja yhteenkuuluvuuden tarpeet (ystävyyssuhteet, perhe, läheisyys, yhteyden tunne) - Jos fysiologiset ja turvallisuuden tarpeet ovat tyydytettyjä, ilmaantuu rakkauden, tunteiden ja yhteenkuuluvuuden tarpeita, ja ympyrä toistaa itseään uuden keskustan kanssa. Nyt henkilö tuntee voimakkaasti, erilailla kuin ennen, ystävien, rakkaan, vaimon ja lasten poissaolon. Hänellä on nälkä löytää tunteellisia suhteita yleisesti ihmisiin, paikkaansa

ryhmässä, ja hän pyrkii voimakkaasti saavuttamaan tämän tavoitteen. Hän haluaa saavuttaa tällaisen tilan enemmän kuin mitään muuta maailmassa ja voi jopa unohtaa, että kerran, kun hänellä oli nälkä, hän hymähteli rakkaudelle. (Maslow 1954)

Itsetunnon tarpeet (itseluottamus, saavutukset, muiden kunnioitus, tarve olla uniikki yksilö) - Kaikilla ihmisillä meidän yhteiskunnassamme on tarve tai halu tasapainoiseen, vahvaan, korkeaan arvioon itsestään, itsekunnioitukseen tai itsetuntoon sekä muiden arvostukseen. Vahvalla itsetunnolla tarkoitamme sitä, mikä perustuu todelliseen kykyyn, saavutuksiin ja kunnioitukseen muilta. Nämä tarpeet voidaan jakaa kahteen osaan. Ensimmäisenä on halu olla vahva, saavuttaa jotain, olla riittävä, olla luotettava maailman edessä, itsenäinen ja vapaa. Toisena on arvostuksen ja maineen halu, halu saada tunnustusta, huomiota, merkitystä tai arvostusta. (Maslow 1954)

Tyytyväisyys itsetunnon tarpeisiin johtaa itsevarmuuden tunteisiin, arvokkuuteen, vahvuuteen, kykyyn ja riittävyyteen olla hyödyllinen ja tarpeellinen maailmassa. Mutta näiden tarpeiden tyhjyys tuottaa heikkouden ja avuttomuuden tunteita. Nämä tunteet taas nostavat itseluottamuksen puutetta tai jotain muuta neuroottista kehitystä. Arvostus perus itsevarmuuden tarpeellisuudesta ja ymmärrys siitä, kuinka avuttomia ihmiset ovat ilman sitä, voidaan saada helposti traumaattisen neuroosin tutkimuksesta. (Maslow 1954)

Itsensä toteuttamisen tarve (moraali, luovuus, spontaanisuus, tosiasioiden tunnustus, kokemus, tarkoitus, ja sisäinen potentiaali) - Vaikka kaikki nämä tarpeet olisivat tyydytettyjä, voimme silti odottaa, että uusi tyytymättömyys tai levottomuus kehittyy pian, ellei yksilö tee sitä mikä hänelle sopii. Muusikon täytyy tehdä musiikkia, taiteilijan täytyy maalata, runoilijan täytyy kirjoittaa, jos hän aikoo olla lopullisesti onnellinen. Se mikä mies voi olla, hänen täytyy olla se. Tätä tarvetta kutsumme nimellä itsensä toteuttaminen. (Maslow 1954)

Ihmisillä on halu ja tarve saavuttaa tai ylläpitää näitä perustarpeita. (Maslow 1954)

5. TAPAUSTUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

Tässä diplomityössä tutkitaan auditointityökalun asiaksvaatimusten näkymättömiä tarpeita kolmen haastateltavan henkilön avulla. Kaksi heistä ovat käyttäneet auditointityökalua ja yksi ei ole. Kaikki heistä tekevät auditointeja työssään.

5.1 Haastattelujen lähtökohta

Asiakkaat ovat vaatineet ohjelmistotuotteen kehitysjonoon tehtäviä. Haastattelujen tarkoituksena on selvittää vaatimusten syitä, tarkoituksia, arvoja ja näkymättömiä tarpeita. Vaatimusten lisäksi haastatteluissa selvitetään yleisesti auditointiprosessin näkymättömiä tarpeita, jotta saadaan yleiskuva ohjelmiston kokonaisuudesta.

5.1.1. Asiakkaiden vaatimukset

Parannusvaatimukset ovat tulleet auditointityökalun käyttäjiltä. Tämän tapaustutkimuksen haastateltavilta on vastaanotettu osa vaatimuksista, mutta ei kaikkia. Ensimmäinen vaatimus on auditoinnin digitaalinen allekirjoitus, joka on asiakkaan mukaan pakko olla. Ohjelmistosta näkyy kuka on tehnyt auditoinnin, mutta se ei ole riittävä yhden asiakkaan mukaan. Toisena vaatimuksena on näyttää ohjelmistossa edellisen kerran tulos kysymyksestä vastaamisen aikana, jotta auditointikierroksen aikana näkisi mihin suuntaan tulos on kehittynyt. Kolmantena vaatimuksena on selkeä ja hyvä raportti auditoinneista. Neljäntenä vaatimuksena on auditoinnin nopeampi täyttäminen kierroksen aikana. Kaksi viimeistä vaatimusta eivät ole niin tarkkoja kuin kaksi ensimmäistä vaatimusta.

5.1.2 Alustavat kysymykset

Haastattelun alustavat kysymykset ovat avoimia kysymyksiä haastateltavan työstä. Tarkoituksena on oppia mitä, miten ja miksi haastateltava tekee asioita sekä tarttua kiinni haastateltavan omiin sanoihin ja syventyä haastateltavan arvoihin kysymällä ”miksi?”.

Haastattelija: Mitä teet työksesi?

Haastattelija: Millainen sinun työpäiväsi on?

Haastattelija: Teetkö tarkastuksia?

Haastattelija: Millainen sinun roolisi on tarkastuksissa?

Haastattelija: Mihin sinulla menee eniten aikaa?

Haastattelija: Milloin auditointi aloitetaan?

Haastattelija: Annatko jollekin auditointitehtävän?

Haastattelija: Mitä tapahtuu kun käynnistät tarkastuksen?

Haastattelija: Mitä tapahtuu kun tarkastus on käynnissä?

Haastattelija: Mitä tapahtuu kun tarkastus ei oo käynnissä?

Haastattelija: Mitä tapahtuu kun tarkastus on loppu?

Haastattelija: Oletko esittänyt auditoinnin tuloksia jollekin?

Haastattelija: Allekirjoitatteko auditoinnit?

5.2. Haastattelujen tulokset

Tässä luvussa näytetään lainauksia haastatteluista ja puretaan haastateltavien sanoja tikapuutekniikan mukaisesti ominaisuuksiksi (O), seurauksiksi (S) ja arvoiksi (A). Seuraavassa luvussa 6. analysoidaan ja pohditaan tuloksia tarkemmin sekä yhdistetään havaittuja arvoja alustavaan luokittelurunkoon, Maslowin viiteen tarpeeseen.

5.2.1 Näkymättömät tarpeet: auditointiprosessi yleisesti

Asiakkaiden vaatimusten lisäksi selvitettiin näkymättömät tarpeet auditointiprosessille yleisesti eli miksi yritykset auditoivat.

Alla on seitsemän eri kohtaa (1-7) haastatteluista auditointiprosessiin liityen.

1. Vastaaja puhuu siitä, että jalkautuminen kauppakeskuksiin on tärkeää, että saa pidettyä homman kasassa ilman alaisia.

Haastattelija: Joo, tota millä tavalla te niinku vahditte sitä?

Vastaaja: Se on oikeestaan hyvin pitkälti sitä että me jalkaudutaan tonne kauppakeskukseen ja kierretään ja tehdään havaintoja ja raportoidaan niistä eteenpäin. Mut on meil myös kuukausipalavereita meidän palvelun tarjoajien kanssa mis me käydään yhdessä läpi miltä vaikuttaa ja mitä tehdään jatkossa.

Haastattelija: Joo, miks te jalkaudutte tonne kauppakeskuksiin?

Vastaaja: No, me tiedetään parhaiten se mitä laatu me halutaan ja milt me halutaan et siellä näyttää. Tää työ on aika pitkälti sitä et ollaan tuolla läsnä ja näkyvillä ja meidän vuokralaisten käytettävissä, et me ollaan helposti lähestyttävissä, se ei onnistu täältä ylhäältä toimistotornista käsin.

Haastattelija: Kyllä, joo. Miks se on tärkeä teille et te ootte näkyvillä ja teidän asiakkaiden käytettävissä?

Vastaaja: Me ollaan koettu et se on, öö hankala kysymys, et se on tämmönen toimiva tapa toimia kauppakeskusmaailmassa ja se on aika yleinenkin tapa eli kaikkial kenen kans vaikuttaa niin kaikki korostaa sitä et ole käytettävissä, juttele sun vuokralaisten kanssa ja tunne heidät ja sit se yhteispeli toimii hyvin koska tääl on, sä oot täällä tavallaan niinku toimitusjohtaja täällä kauppakeskuksessa mut ne ei oo tavallaan suoraan niinku sun alaisia vaan säilytät ja yrität pitää homman kasassa ilman alaisia.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (1):

- O Jalkautuminen kauppakeskukseen
- S Havaintojen tekeminen
- S Raportointi eteenpäin
- S Paras tieto millaista laatua vaaditaan
- S Paras tieto miltä halutaan että siellä näyttää
- S Laadun tarkkailu
- S Kommunikointi asiakkaiden kanssa
- S Asiakkaiden tunteminen
- A Homman kasassa pitäminen ilman alaisia (Työllisyyden turva)

2. Vastaaja kertoo minkä takia auditoidaan tietyn ajanjakson välein. Tässä vuoropuhelussa vastaaja kertoo oma-aloitteisesti mikä on tärkeää. Haastattelijan olisi vielä pitänyt kysyä lopussa, että miksi on tärkeää saada hyvitystä jos laatutasoa ei saavuteta, mutta se tulee ilmi vastauksessa. Tietty laatutaso saavutetaan helpommin kun auditoidaan tiettyin väliajoin.

Haastattelija: Minkä takii teil on niinku tietyn väliajoin tollanen tarkastus?

Vastaaja: Öö ihan vaan sen takii et me ollaan todettu et sil me pystytään pitää laatutaso yllä ja monitoroimaan sitä, et miltä ja miten homma hoituu. Toisaalta meil on sitte tietty sanktiolauseke meidän sopimuksissa palveluntarjoajien kanssa et jos sitä haluttua laatutasoa ei saavuteta niin meil on mahdollista saada niinku sit hyvitystäki siitä.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (2):

- O Auditointi tietyn väliajoin
- S Laatutason ylläpitäminen
- S Monitorointi et miten homma hoituu
- S Hyvityksen saaminen, jos laatua ei saavuteta
- A Laatutaso saavutetaan (Resurssien turva)

3. Vastaaja kertoo, että auditointikierrokselle osallistuminen on tärkeää, koska siten saavutetaan korkeampi laatutaso.

Vastaaja: Mut et mä oon lähinnä sitte etenkin noissa palveluntarjoajan noissa kierroksilla ja tarkastuksissa, tavallaan kerron huomioita ja he ottaa kuvat ja kirjottaa ne ylös, toki he tekevät sitä myös itse mut kyl niinkun ehkä mulla on vähän vaativampi silmä.

Haastattelija: Miks sul on vaativampi silmä kun heillä sitte?

Vastaaja: Kyl se on vähän niin et pakko sun on vähän niinku potkia et sä saat tietty laatutasoo, tavallaan et he ehkä itse tyytyis vähän matalampaan tasoon kun mitä ehkä me.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (3):

- O Auditoinnin tekeminen yhdessä
- S Itsellä vaativampi silmä
- S Pakko jos haluaa tiettyä laatutasoa
- S Monitorointi
- S Laadun varmistaminen itse
- A Korkeampi laatutaso (Saavutus)

4. Vastaaja alkaa kertoa itse, miksi tarkastuksissa on tärkeää ottaa kuvia, jotta on todisteita riitatilanteissa, kun puhe on siitä mitä tapahtuu kun auditointi alkaa.

Haastattelija: No mitä ku uus palveluntarjoaja eiku uus asiakas tulee kauppakeskukseen, niin mitä siin tapahtuu niinku auditointiin liittyen?

Vastaaja: Uus asiakas tarkoittaa täs tapauksessa vuokralaista?

Haastattelija: Joo

Vastaaja: Öö, no hänen kanssaan käydään tosiaan, tehdään se, liiketila ei voida luovuttaa on kaks tai niinku pitää täyttää se että vuokravakuus toimitettu sopimuksen allekirjottamisen jälkeen ja sit siin avaimia ei voi luovuttaa ennen ku on tehty liiketilan tarkastus eli yleensä sit tää tarkastus alottaa sit sen et hän saa sen liiketilan käyttöönsä ja siin tarkastuksessa on nimenomaan tärkeitä se et otetaan paljon kuvia et nähdään mis kunnossa se liiketila luovutetaan vuokralaiselle ja mis kunnos voidaan vaatiikki, voidaan palata, tai yleensä palataanki siihen tarkastukseen kun liiketilaa otetaan vastaan. Koska sit monesti näitä ristiriitatilanteita et vuokralainen sanoo et täällä oli jo valmiiks asennettu nää lamput et nää jää tänne, sit me katotaa kuvii et ei tääl oo. Et tavallaan aina pystyy palaa siihen mikä on ollu lähtötilanne. Mut se on siis edellytys avainten luovuttamiselle et hän saa liiketilansa käyttöön.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (4):

- O Kuvien ottaminen
- S Nähdään kuvista mikä kunto
- S Voidaan palata kuviin jälkeenpäin
- S Nähdään mikä on ollut lähtötilanne
- A Todistaminen ristiriitatilanteissa (Omaisuuksien turva)

5. Vastaaja kertoo, että turvallisuuden näkyvyys on tärkeä asia minkä auditointien tekeminen aiheuttaa. Haastattelija olisi voinut kysyä tässä kohtaa, että miksi on tärkeää, että turvallisuus on näkyvillä.

Haastattelija: Okei, miks te teette niitä?

Vastaaja: No tavallaan, jotta ehkä se et tavallaan halutaan kehittää sitä meidän omien kiinteistöjen turvallisuuskulttuuria ja sit halutaan kattoo kartottaa vähän et mil tasol mennään.

Haastattelija: Joo, mikse yks tarkastus auttaa siihen sitte?

Vastaaja: No tavallaan se että jos on monen käyttäjän virastotalo esimerkiksi, niin tavallaan voi olla että tai on niin paljon tullut uusia ihmisiä, että ne ei tavallaan ymmärrä sitä, niinku niille ei oo viel vedetty turvallisuuskävelyä tai tälläst niin monesti sit se niinku kertaaminen tai tällanen auditointi niinku tavallaan herättää ihmisten sitä tavallaan mielenkiintoa ja sit tuo uusi

näkökulmia siihen turvallisuuspuoleen. En tiää tottakai niis tarkastuksissa voidaan havaita jotain poikkeamia mitkä pitää korjata, tulee näkyvyyttä tavallaan sille.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (5):

- O Auditoinnin tekeminen
- S Turvallisuuskulttuurin kehittäminen auditoimisen avulla
- S Laatutason kartoittaminen
- S Uudet ihmiset eivät ymmärrä turvallisuutta
- S Ei ole keretty kertomaan turvallisuudesta
- S Vanhoille ihmisille kertaaminen
- S Herättää ihmisten mielenkiintoa turvallisuutta kohtaan
- S Poikkeamien havaitseminen
- A Turvallisuuden näkyvyys työntekijöille (Kunnioitus muilta)

6. Vastaaja kertoo, että auditoinnin avulla on tärkeä saada työntekijöiden luottamus turvallisuuteen liittyen.

Haastattelija: Mikä on niinkun tarkastusten tavoite top 3, tarkastusten top3 tavoitteet?

Vastaaja: No yks mun mielest kehittää sitä turvallisuuskulttuuria siel organisaatiossa, kaks tottakai kattoo läpi et ne on sillä tasolla mitä me oletetaan ja halutaan siellä kiinteistössä, ja mitä lakikin velvoittaa mil ne pitää olla ja kolme on just tavallaan jalkauttaa sitä tavallaan sitä turvallisuudentunnetta kaikille työntekijöille et ne näkee et siit niinku välitetään ja tavallaan se ruokkii sitä niidenkin turvallisuudentunnetta, ja tavallaan se kehittyy sitä kautta turvallisemmaks se koko yhteisö sitä kautta.

Haastattelija: Miks toi on niin tärkeä toi turvallisuudentunteen jalkautus?

Vastaaja: No tavallaan mun mielestä on se et voi olla vaik minkälaisia härpäkkeitä niinku voi olla minkälaisii niinku turvallisuusmekaniikkaa voi olla niinku ihan mitä vaan, mut tavallaan se et jos ihmisillä ei niinku kiinnosta se turvallisuus tavallaan niin sithän se mekaniikan käyttäminen ja tällänen niin sehän jää kokonaan, et se on siit ihmisestä, mun mielest se on siit ihmisestä kiinni et miten näit asioita toteuttaa ja sit nää on niinku tukivälineitä tavallaan sille joka helpottaa sitä työtä ja tai sitä kiinteistön turvallisuutta parantaa. Kaikki lähtee tavallaan siitä, niist ihmisistä jotka työskentelee siel kiinteistössä tai asuu.

Haastattelija: Joo, tota millä tavalla sitä turvallisuudentunnetta sun mielestä pystyy jakaa sinne?

Vastaaja: No koulutuksil, tavallaan koulutuksil, sit meil on ollu sellasii aamukahvijuttu järjestetty, meidän toimiston porukalla ja siel on kerrottu mis mennään ja mitä tehdä turvallisuuden osalta. Sit tottakai noi auditointihommat mut niis pitää just muistaa se et se pitää saada se tunne niille ihmisille et täst ei rangaista vaan täs on tarkotus kehittää tätä, ei oo tehty mitään virhettä ellei tottakai oo tahalla tehty, sit pitää olla myös kova, et jos selvästi huomataan et on niinku tää on tehty vahingottaakseen tätä niin sit pitää olla niinku kovat sanktiot mut myös nää niinku sellanen tavallaan luoda sinne semmonen kuva niinku et meihin luotetaan ja tää on hyvä juttu et tää ei oo pakollinen paha.

Haastattelija: Tota mikse koulutus tuo sun mielestä turvallisuudentunnetta?

Vastaaja: No tavallaan se on koska turvallisuus on monelle just sellanen et ne ei ihan miellä et kuinka laaja se on käsitteenä ja mitä siihen kaikkeen liittyy niin ja sitä tavallaan tiedon määrää tulee niin paljon ihmisille et just ja tavallaan ku meil on eri ikästä porukkaa niin joillekin tietoturva sanana voi olla jo aika hepreaa et ne ei ihan ymmärrä aina et ne ajattelee et onkse tietoturva sitä et tavallaan et meil on toi palomuuuri pääl tos konees tai et se riittää et tavallaa et ku se on niin laaja käsitteenä niin on hyvä tuoda niinku silleen et ne vähän ymmärtää sitä kokonaisuutta et mitä kaikkee siihen kuuluu.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (6):

- O Auditoiminen
- S Turvallisuuskulttuurin kehittäminen

- S Laatu mitä oletetaan ja halutaan
- S Laatu mitä laki velvoittaa
- S Jalkauttaa turvallisuuden tunnetta
- S Ruokkii turvallisuuden tunnetta
- S Yhteisön turvallisuus kehittyy
- S Turvallisuus on ihmisistä kiinni
- S Turvallisuuden tunteen jakaminen
- S Kerrotaan missä mennään ja mitä tehdään
- S Turvallisuudesta ei rangaista vaan sitä kehitetään
- S Ihmiset näkevät että välitetään turvallisuudesta
- A Työntekijöiden luottamus (Kunnioitus muilta)

7. Vastaaja kertoo, että auditointi on tärkeää, jotta välttyään tietämättömyyden takia aiheutuvista turhista tilanteista.

Haastattelija: Miks tarkastuksia, miks te tarkastatte asioita?

Vastaaja: Ai miksi?

Haastattelija: Niin.

Vastaaja: Me halutaan varmaan varmistua siitä että asiat on niinkun me halutaan niiden olevan, et ne on turvallisia, no okei no sit me voidaan puhua tietysti jo varmaan osittain joo halutaan varmistua et nyt nää tietyt nyt vaikka lainsäätäjän kriteerit tai whatever, mut kylhän se on sitä että me toimitaan konseptin mukaisesti, ihmiset oppii et, varmistutaan siitä että ihmiset tietää mitä niiltä odotetaan, et niinkun pystytään turvallisesti toimimaan.

Haastattelija: Miks se on tärkeää et ihmiset tietää mitä odotetaan?

Vastaaja: Se on kaiken niinkun perus edellytyksiä ja yks suurimmista haasteista on se että ihmisiä ei perehdytetä tarpeeks, aika on tota hirveen rajallinen tuolla kentällä, niillä on niinku miljoona asiaa mitä niinkun, mieti vaik jotain kaupan kassaa. Se tulee duuniin, saattaa olla täysin kokematon ihminen siihen, sit se pannaan niinku kaupan kassalle istuun, sil ei oo, joudutaan opettaa ihan jumalaton määrä asioita et se selviää siitä niinku ekasta työvurostaan, niinku itsenäisesti, rahan käsittelystä, korttimaksamiset, kaikki, siin on pelkästään niitä myytäviä toimintoja on niin helkkarin paljo, et se niinkun et ylipäättään osaa käyttää sitä niinku kassakonetta, rahastaa ihmiset oikein ilman et tulee kauhee älämölö. Kaikki muut asiat sit mitä standardiin ja konseptiin kuuluu, turvallisuuskin on osa sitä perehdytystä, mut noin niinkun raadollisesti mietittynä niin kyllä se niinku on se on yks niistä niinkun herkimmin sellasia asioita jotka herkimmin siirretään sinne kun on se parempi aika, sitte enemmän aikaa perehdyttää kouluttaa mitä ei koskaan ole, ja tota mut se on hyvin olennainen. Kaikki kyl tiedostaa sen tärkeellisyyden mut siin arjen kiireessä se esimerkiks hyvin helposti jää. Ja jos ei me taas ihmisiä opasteta, se on ihan sama onkse turvallisuus se asia vai onkse joku muu asia, jos en mä opeta ihmiselle mitä sun pitää niinkun, mitä mä odotan et sä osaat sun työssä tehdä, niin sit mä annan sulle vaan hirveesti vaan tehtäviä ja paineita ja aikatauluja niin ei se ennuste kovin hyvä oo. Sit siihen tulee niinkun lieveilmiöitä pahimmillaan et ihmiset tekee niinku virheitä tai ehkä jopa syyllistyy sit johonkin niinkun et ne vaarantaa jotain ihan sen takia et ne ei tiedä jotain tai tekee väärin jos niinkun viedään tää ihmistasolle, niin se on aika iso osa ja se jää tosi herkästi se hyvä perehdyttäminen ja perehdyttämisen kertaaminen niin tuolla arjessa niin minun kokemuksen mukaan on suuri vaara et se jää vähän vähemmälle.

Haastattelija: Minkä takia sanoit että niit tarkastuksii tai auditointeja tehään et tiedetään et tiedetään mikä on se mitä odotetaan, niin mikse se on niinkun, mikse on niin tärkeää et työntekijät tietää sen mitä odotetaan?

Vastaaja: Kyl se niinkun se toiminnan laatu kärsii siitä mun mielestä hirveesti, jos ei ihmiset tiedä, sit niinkun tulee turhia ristiriitatilanteita ylipäättään ne ei pysty niinkun, jos ei ne tiedä miten jonkun asian pitää olla tai miten se tehään niin kylhän se sillon niinkun vaarantaa sen liiketoiminnan niinkun jopa jatkuvuuden pahimmillaan. Ainakin silleen et se ei pysty niinkun täysin toimimaan, nii ei pysty keskittymään sillon ehkä siihen mitä niiden on oikeesti tarkoitus tehdä. Eli nyt tässä tapauksessa nyt sit vaikka myydä tuotteita asiakkaille, kauppa menee kiinni tai jotain ja kyl se niinkun vähän samast syystä kun toi edellinen kysymys et niinkun meillä on hirvee määrä ohjeita ja niit tulee joka päivä lisää, mut meidän pitäis sit niinkun jotenkin siitä

läpiviennistä varmistua et ne ihmiset, ne oikeesti valuu sinne viimeseenkin työntekijään joka niitä vastaanottaa, et ei jää pelkästään niinkun yläpilven pöhinäksi kuten joku johtaja joskus sanoi.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (7):

- O Auditoiminen
- S Varmistuminen että asiat on niin miten halutaan niiden olevan
- S Varmistuminen että asiat on turvallisesti
- S Varmistuminen että asiat on laillisesti
- S Toimitaan konseptin mukaisesti
- S Varmistutaan siitä että ihmiset tietävät mitä heiltä odotetaan
- S Ihmisten turvallisuustieto on turvallisuuden perusedellytys
- S Ohjeiden läpiviennistä varmistuminen
- A Vältetään tilanteita, jotka johtuvat tietämättömyydestä (Työllisyyden turva)

5.2.2. Näkymättömät tarpeet: auditoinnin digitaalinen allekirjoitus

Auditoinnin digitaalista allekirjoitusta on vaadittu ohjelmistoon monelta eri taholta, vaikka auditoinnista näkee kuka sen on tehnyt. Haastatteluiden avulla tulkittiin, että mikä on allekirjoituksen näkymätön tarve.

Alla on kolme eri kohtaa (8-10) haastatteluista auditoinnin digitaalisen allekirjoitukseen liittyen.

8. Vastaaja kertoo, että allekirjoituksen piirtäminen vahvistaa sitoutumista.

Haastattelija: Kun joku muu tekee sit noita auditointeja, niin allekirjottaaksne auditointeja?

Vastaaja: Ei palveluntarjoajat ei allekirjota ei.

Haastattelija: Okei, miksei?

Vastaaja: Ei sitä tarvi

Haastattelija: Sillonku oli paperit, tarttiko sillon?

Vastaaja: Ei, ainoastaa liiketilojen vastaanotto ja luovutus on ne mitä allekirjotetaan.

Haastattelija: Joo, allekirjotetaaks tälläkin hetkellä?

Vastaaja: Joo.

Haastattelija: Kuka sen allekirjottaa sitku se tehhään?

Vastaaja: Öö, kiinteistöpäällikkö hoitaa sen allekirjoituksen siihen mut siin itseasias pyydetään kyl sen vuokralaisenki allekirjoitus.

Haastattelija: Joo, siihen kännykkään?

Vastaaja: Joo tai pädille, kumpaan vaan.

Haastattelija: Mikse pyydetään siihen?

Vastaaja: Se on semmonen virallinen dokumentti.

Haastattelija: Okei, no onks sillee käynyt et ei oo allekirjoitusta otettu joltain?

Vastaaja: Ei.

Haastattelija: No milt se tuntuu ku siihen tulee se allekirjoitus?

Vastaaja: Mun mielestä se pitää tulla.

Haastattelija: Okei, miks?

Vastaaja: Et se on virallinen dokumentti ja tavallaan sit se vuokralainen kokee ehkä sen vielä enemmän et hän on nyt sitoutunut tähän.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (8):

- O Auditoinnin digitaalinen allekirjoitus
- S Virallisessa dokumentissa pitää olla allekirjoitus
- A Sitoutuminen tuntuu vahvemmalta (Moraalinen turva)

9. Vastaaja kertoo, että allekirjoitus takaa oikeusturvan sekä tarkastuksen aitouden.

Haastattelija: Joo, tota allekirjotatteko te tarkastuksia?

Vastaaja: Joo, kyllä.

Haastattelija: Kuka sen allekirjottaa?

Vastaaja: Tarkastusten tekijä.

Haastattelija: Minkä takia?

Vastaaja: Tavallaan se vaan todentaa sen et, jos tarkastus on tehty et sen näkee sit jos joskus tulee jotain epäselvyyttä et kuka tän on tehny ja tälleen niin pystytään todentaa et kuka henkilö on tehny sen.

Haastattelija: Okei, mikse haittaa et ei tietä että kuka on tehny sen?

Vastaaja: No tavallaan sitte, onhan se et jos se on laiminlyöny jotain tarkastusta tai jotain siel kohteessa tapahtuu niin sit pystytään kattoo et jos sieltä varastetaan tietoo niin sit pystytään kattoo et hetkinen millos tää tarkastus on tehty, kuka tän on tehny ja kattoo se tila et sen mielest tää tila oli sillon ookoo, et tavallaan se on niinku oikeusturvaki itelle sitte.

Haastattelija: Joo, milt se tuntuu jos löytyy tarkastus mis ei oo allekirjotusta?

Vastaaja: En osaa sanoa, en oo löytäny sellasta vielä, että voisin kuvitella, ei hirveen kivalle tai niin no se et miten sen joutuu alkaa selvittää.

Haastattelija: No milt se tuntuu ku siit löytyy se allekirjotus?

Vastaaja: No sit se on niinku vaa et okei tää asia on hoidettu tai sillee et ei tarvii murehtii ainakaan sen osalta et joku vois palaa siihen sitte, tällänen tarkastus on tehty et huomasi et tää ei oo allekirjotusta et mitäs nyt näin.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (9):

- O Auditoinnin digitaalinen allekirjoitus
- S Todentaa että tarkastus on tehty
- S Epäselvissä asioissa tiedetään kuka on tehnyt
- S Pystytään todentamaan henkilö
- S Tarvittaessa voidaan palata tarkastukseen ku tiedetään henkilö
- A Oikeusturva (Omaisuuksien turva)
- A Varmistuminen tarkastuksen aitoudesta (Työllisyyden turva)

10. Vastaaja kertoo jostain ja jotain, nopea selitys alla olevasta vuoropuhelusta

Haastattelija: Joo, allekirjotatteko te tarkastuksia?

Vastaaja: Joo, kyllä.

Haastattelija: Miks?

Vastaaja: No kyl se on vähän semmonen kuittaus tavallaan sit siihen et minä olen tämän tehnyt, jos on lisätietoja niin ja samalla mä niinkun, mun mielestä se on ihan hyvä tapa. Emmä tiä onkse välttämätöntä mut se on niinkun ihan hyvä tapa mun

mielestä et se on niinkun tavallaan vakuutan et siinä samalla sitten että minä olen nämä katsonut, tässä on niinkun tuotokseni. Mun mielestä se on ihan reilu ja hyvä tapa.

Haastattelija: *Miks se on niin tärkeitä et siin on se allekirjotus?*

Vastaaja: *Ei se varmaan niinkun jumalattoman tärkeitä niinkun digitaalisessa maailmassa välttämättä olekaan jos se vaan näkyy siinä et kuka sen tarkastuksen on tehnyt. Emmä tiä onkse elämän ja kuoleman kysymys, mutta se on niinkun hyvä tapa kyllä, kyl se niinkun kuittaus tavallaan on siinä.*

Haastattelija: *No ootsä nähnyt tarkastuksia, joita ei oo allekirjotettu?*

Vastaaja: *Juu ja olen itsekin tehnyt hirveen paljon, et kyl se niinkun se vaan ei ollut mahdollista, nimenomaan niinkun digitaalisilla vehkeillä, et tota.*

Haastattelija: *No mitä se niinkun mitä se eroo sellaseen tarkastukseen, mikä on allekirjotettu?*

Vastaaja: *Niinno emmä tiedä onks sillä nyt loppujenlopuks niin hirveesti eroa et jos mä teen vaikka nyt perinteisellä tavalla et mä teen vaan powerpointiraporttiin tai wordiraportin, kyllähän siinä lukee, tai kyllä mä johonkin kirjotan että minä oon sen tehnyt, lukee Jarkko Keskinen kyllä joko otsikossa tai sit niinku alareunassa siinä, mut kyllähän se tavallaan niinkun jos mä nyt sit vedän siihen vielä nimmarit, vaikka nyt sähköisillä välineillä niin niinniin kyllähän se ihan hyvä on, et ei se mikään elämän ja kuoleman kysymys ole, ihan hyvin sen voi tehdä ilmentä sitä varsinaista allekirjotusta, mut nimi siinä pitää lukee joka tapauksessa et kuka sen tarkastuksen on tehnyt.*

Haastattelija: *Milt se tuntuu ku on tarkastus, mis ei oo nimee?*

Vastaaja: *No emmä sitä henkilökohtasesti, jos siitä selviää kuka sen on tehnyt, niinnii emmä nyt sitä ehkä ite niin isoksi asiaksi koe sitten.*

Haastattelija: *No ei selviä kuka sen on tehnyt.*

Vastaaja: *No sillon, sit on huonosti tehty raportti jos ei tiedetä kuka sen on tehnyt.*

Haastattelija: *Miks?*

Vastaaja: *No kyl se pitää niinkun pitäähän se tietää kuka sen on tehnyt, mun mielestä se ei ole pätevä sillon jos en mä tiedä kuka sen on tehnyt, kuka tahansa voi lähettää niinkun tosta tulemaan liitteitä, että kohde on tarkastettu et kylse niinku pitää olla tekijä tunnistettavissa. Onse myös minunkin vastuuni tarkastajana että se niinkun on identifioitavissa minuun, mun pitää tarvittaessa pystyy vastaamaan sit kysymyksiin siitä ja kyl se antaa sille niinkun raporttia lukevalle päädyille sitten taas sen niinkun varmuuden että ne tietää kuka sen on tehnyt.*

Haastattelija: *Miks se on niin tärkeä, että se on niinku pätevä se tarkastus ja että sen huomaa niinku siitä nimestä?*

Vastaaja: *Se on hirveen tärkeä varmaan sen takia, et tota kyl se kuitenkin se on niinkun siinä yhtiössä niin se semmonen virallinen asiakirja tavallaan se tarkastus, jossa niinkun annetaan ohjeita ihmisille, saatetaan antaa negatiivista palautetta ihmisille tai niiden tekemiselle tai tekemättä jättämiselle. Arvioidaan niinkun sen tarkastettavan kohteen tilaa niinni, se on aika tärkeä dokumentti, ne ei oo mitään läpihuutojuttuja niinku tavallaan, niil on vaikuttavuutta niin yhtiölle kun ihmisille, näin se vaan on.*

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (10):

- O Auditoinnin digitaalinen allekirjoitus
- O Kuittaus kuka on tehnyt
- S Hyvä tapa
- S Tieto tekijästä
- S Ei ole pätevä jos ei tiedä kuka on tehnyt
- S Pitää tarvittaessa pystyä vastaamaan kysymyksiin
- S Vakuutus että on katsonut
- S Virallinen asiakirja, tärkeä dokumentti
- A Varmuus raportin lukijalle (Moraalinen turva)
- A Virallisen sisällön suojele (Omaisuuksien turva)

5.2.3 Näkymättömät tarpeet: edellisen auditoinnin vastaus näkyviin kysymyksestä auditoinnin täytön aikana

Yksi haastateltavista on pyytänyt tätä ominaisuutta. Muut haastateltavat eivät puhuneet asiasta suoraan, mutta haastatteluista löytyi asiaan liittyvää keskustelua.

Alla on kolme eri kohtaa (11-13) haastatteluista edellisen auditointikerran vastaukseen liityen.

11. Vastaaja kertoo, että on ajan tuhlausta toistaa samoista asioista auditoidessa, jos ei muista auditoinnin aikana mistä on viimeksi huomautettu. Tässä keskustelussa arvon löytyminen ei ole niin selkeä. Haastattelija olisi voinut kysyä, että miksi se on niin tärkeää että pystyy nimenomaan paikan päällä antamaan pienemmän arvosanan jos ongelma on toistuva. Haastattelija olisi voinut myös kysyä, että miltä tuntuu kun, samoista asioista joutuu toistamaan ja ongelmat toistuvat.

Haastattelija: Kuinka paljon se niinku vaihtelee tavallaan kuukaudesta toiseen, niinku ne raportit?

Vastaaja: Ai niiden sisältö vai määrä vai mikä?

Haastattelija: Siis niinku vastaukset.

Vastaaja: Ei ne ihan hirveesti, aika usein niinku palveluntarjoajan raporteissa samat ongelmat toistuu, mut mun mielestä aina on ongelma ollu siinä se, että toiveistamme huolimatta ei olla viel saatu edellistä raporttia viel siihen auditoinnin pohjaks. Eli me ei niinku sen kierroksen aikana nähdä että hei tää me ollaan tehty jo ja pystyttäs tavallaan laskee vielä sitä arvosanaa huomattavasti tai yhtä arvosanaa alemmaksi sillä perusteella et tää on toistuva ongelma ja tää on toistunu jo pitkään.

Haastattelija: Okei, mikse ois niin tärkeää et pystyis vertaa siihen edelliseen?

Vastaaja: Koska, ei pysty muistaa kuukauden takasta asiaa millään ja sen takia sen on tärkeää et sä näät sen siinä ja sit jos havaitaan siinä et tää asia on ollu jo epäkunnossa viime kuussa niin tää ei voi enää olla sama ongelma tässä. Et meil vähä niinku mun mielestä tässä meil se prosessi viel ontuu.

Haastattelija: Okei, no mitä sit niinku mikse on niin tärkeää et pystyy niinkun sanoa tavallaan jos hommaa ei oo korjattu?

Vastaaja: Koska se on niinku kaikkien ajan tuhlausta samoista asioista toistaa. Mun mielestä optimitilanne on se, et me käydään kierros ja kaikki on kunnossa.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (11):

- O Samat ongelmat toistuvat auditoinneissa
- S Ei nähdä kierroksen aikana toistuvia ongelmia
- S Pystyisi laskemaan vielä enemmän arvosanaa paikan päällä
- S Prosessi ontuu toistuvien ongelman osalta
- S Ei pysty muistamaan edellisiä vastauksia ulkoa
- S Pitää nähdä paikan päällä jos ongelma on toistunut
- S Ajan tuhlausta toistaa samoista asioista
- A Ajan säästäminen (Ongelmanratkaisu)

12. Vastaaja sanoo, että sanktioiden ja keinojen miettiminen on tärkeää jos ongelmakohtia ei korjata tai ne toistuu.

Haastattelija: Mitä tapahtuu ku tarkastus on loppu?

Vastaaja: No siinä on totaa käydään yhdessä se homma siinä läpi, niinku nopeesti, sit mä yleensä käyn sen toimistolla läpi ja laitan palautteen tavallaan muutaman päivää jälkeen kiinteistöpäällikölle et tavallaan mitä kohtii niinku kannattas tai pitäis parantaa ja tavallaan et sitä ei niinkään pisteytetä, mut käydään vaan niinku läpi sit että näihin asioihin pitäis tehdä muutos tai on niinku muutoskehotus tavallaan, et tän asian vois tehdä näin.

Haastattelija: Jatkuuks se keskustelu sit niinku tai mitä tapahtuu sen jälkeen ku sä oot laittanu sen, kommunikoinu sen lopputuloksen siitä?

Vastaaja: No sitte keskustelu periaatteessa käydään siinä et kehoitetaan tekee vaik ne muutokset jos on jotain, jos ei ois kohteeseen vaik pelastussuunnitelmaa esimerkkinä, nii jos ei ois vaik pelastussuunnitelmaa nii kehoitetaan tekee se ja sit voidaa vaik vuoden päästä tehdä se sisäisen auditointi tai tarkastus vaik uudestaan ja jos siel ei oo sitä sit niin sit mietitään sanktioita tai keinoja.

Haastattelija: Mistä sä tiität et tekeeks joku tyyppi niitä asioita mistä sä huomautit?

Vastaaja: No meillä on semmonen järjestelmä meidän kiinteistöille mihin periaattees ne pitäis lisätä et meil on se oma meidän oma arkisto järjestelmä mihin pitäis tällaset asiat pitäis periaatteessa niinku kohteen niinku lisätä. Kyl se tottakai se on niinku et mä meen ite kattoo sieltä, mut kyl mä niinku luotan siihen jos on meidän firman kiinteistöpäälliköltä mä kysyn et onks nää asiat tehty, nii mä luotan tosi paljon siihen et jos se sanoo et on nii sit ne kans on tehty. Mut myös voin käydä kattoo niinku semmosest niinku meidän järjestelmästä mis näkyy kaikki meidän kiinteistöt et onkse lisätty sinne, se voi tietenkin joskus unohtua jollain lisäämättä.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (12):

- O Auditointi käydään yhdessä läpi
- O Palauteen laittaminen kiinteistöpäällikölle myöhemmin
- S Parannettavien asioiden esittäminen
- S Muutoskehotusten tarkastus
- A Sanktioiden ja keinojen miettiminen ongelman toistuessa (Ongelmanratkaisu)

13. Vastaaja kertoo että ohjeiden sisäistämisessä on tärkeää, että ihmiset ymmärtävät miksi näin tehdään.

Haastattelija: Oottekste yrittäny erilaisii juttuja et se menis niinku sinne alas asti sitte?

Vastaaja: Ollaa ja kylhän se, toi on ehkä vähän raadollisen kuvan antaa, et kylhän ollaan koitettu organisaatio kehittää koko ajan sitä niinkun, jo pelkästään siis toi liiketoiminnan puoli, et kylhän se on niinkun noin yleismaailmallisesti niinkun mun empiirisen kokemuksen mukaan, niin kylhän kauppaketjuilla on hirveen hyvä se läpivientikyky siinä liiketoiminnassa. Ne on tottunu siihen, ne tietää sit että niinkun turvallisuus on vaan niinkun yksi osa-alue sitä, ja se on ehkä eniten se meidän turvaväen haaste on ymmärtää se, että meidän ei pidä niinkun keksiä pyörää uudestaan vaan sillä on meitä fiksummat ihmiset miettiny sitä että miten se läpivientikyky on ja miten se niinkun pitää tehdä. Et siin on meillä niinkun aina ollu se oppimisen paikka et noin toi asia pitää tehdä niin sillon se valuu niinkun alas, ei tää niinkun mikään turvapäälliköiden keksintö oo. Meidän pitää vaan niinkun ymmärtää se, että mitä herraa me palvellaan tässä, koska sieltä me saadaan ite se tuki ja meidän pitää integroituu sit siihen malliin et sieltä noi niinkun tulee noi miten ne asiat viedään läpi. Jos me vaan pakottamalla yritetään saada niinkun et sun täytyy nyt tehdä näin koska tää on turvallista, sitkun kysytään perusteet niin sit no koska se on turvallista niin ei se kannu. Se tarvii niinkun, ihmisten pitää ymmärtää mikse tehdään. Turva, se on siinä mielessä se on niinkun mä oon kokenu sen aina sillain niinkun helposti myytäväksi asiaksi tonne niinkun kenttään. Et ei sitä tarvi niinkun, ihmiset on hirveen turvallisuustietoisia kyllä nykyään ja ne kokee sen niinkun positiiviseksi, suurimmalta osin. Vastasko tää yhtään nyt tähän kysymykseen?

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (13):

- O Ohjeiden sisäistäminen on vaikeaa
- S Pakottaminen ei onnistu
- S Ohjeiden perustelu
- A Ihmisten pitää ymmärtää miksi jotain tehdään (Kunnioitus muille)

5.2.4 Näkymättömät tarpeet: selkeä ja hyvä raportti

Monet ohjelmiston käyttäjät ovat pyytäneet selkeää ja hyvää raporttia. Pyyntö on kohtalaisen avoin ja tavoitteena on selvittää mitkä ovat selkeän ja hyvän raportin näkymättömät tarpeet.

Alla on yksitoista eri kohtaa (14-24) haastatteluista selkeään ja hyvään raporttiin liittyen.

14. Vastaaja toteaa, että raportti käydään läpi, jotta voidaan ratkaista miten puututaan ongelmiin.

Haastattelija: Mil taval se käydään läpi?

Vastaaja: Ihan avataa se dokumentti mikä on tehty ja käydään kohta kohdalta läpi, lähinnä nyt sit ne jotka ei oo niinku kunnossa ja sitte päätetään toimenpiteistä niiden osalta.

Haastattelija: Eli siinä niinku esitetään tulokset jollekin, suoraan siit niinku kysymys kerrallaan. Teeksä jotain raporttia niinku sen lisäksi?

Vastaaja: Me tehdään siinä niinku kuukausipalaverin yhteydessä tämmönen muistio, muistioon kirjoitetaan tavallaan ninku sen kuun arvosana, sit siihen jää myös sen edellisen kuun et sitä verrataan siihen, sit jos siin on jotain erityistä tavallaan, niitä sit jos on jotain perusjuttuja et nyt on jäänyt vähän peilit pyyhkimättä niin ei sitä kirjoiteta sinne muistioon et pyyhkikää peilit, vaan sit et ne ottaa siitä ite sit kopin ja niinkun hoitaa sitä kuntoon. Mut sit jos siel on jotain isompaa ongelmaa esimerkiksi jostain syystä vaikka kierrätyspisteen jätteenkeräys ei toimi niin sit se kirjoitetaan muistioon et tää on nyt ongelma et miten se ratkaistiin palaverin aikana et miten siihen puututaan siihen ongelmaan.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (14):

- O Kohta kohdalta läpi
- S Asiat jotka eivät ole kunnossa
- S Päätetään toimenpiteistä
- S Verrataan uutta arvosanaa edelliseen arvosanaan
- A Löydetään ongelmat ja ratkaistaan ne (Ongelmanratkaisu)

15. Vastaaja sanoo, että ratkaisujen miettiminen yhdessä on tärkeää, kun on selkeä raportti.

Vastaaja: Nii, mun mielestä se että se on jossain sähköisesti tallessa, siel on valokuvat mukana ja mitähän mä sit sanoisin kolmanneks, mun mielestä jos tää on nopeaa verrattuna siihen mitä me ollaan ennen tehty, mut kyl mun mielest on myös tärkeetä se et niinku tavallaan statistiikan avulla pystyy nostaa esille kategorioita mis on ongelmia ja et mä en osaa sanoa kumpi noista menee sit kolmanneks.

Haastattelija: Kun sä huomaat, että kategoriassa on joku ongelma niin mitä sit tapahtuu?

Vastaaja: Yleensä sitä sit niinku poraudutaan näissä kuukauspalavereissa näihin ongelmiin, et miks tää toistuvasti on asiakassisäänkäynnit esimerkiksi täällä on heikolla tasolla et mitä siel nyt voitais tehdä ja sit mietitään yhdessä ratkasuja.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (15):

- ☐ Raportti sähköisesti tallessa
- ☐ Valokuvat mukana
- ☐ Ongelmakohtien nostaminen esille
- ☐ Voidaan porautua ongelmallisiin kategorioihin statistiikan avulla
- ☐ Miettiä yhdessä ratkaisuja (Yhteisöllisyys)

16. Vastaaja kertoo, että ei ota kuvia koska on menty pintapuolisesti eikä kuvat pysy järjestyksessä.

Haastattelija: Otatko kierroksen aikana kuvia?

Vastaaja: En yleensä oo ottanu, mut joo joskus on voitu ottaa jos on joku tosi niinku sellanen räikee tai puuttuu, mut en oo kyl ottanu, et tavallaan se ei ehkä se kuvien niinku lataaminen tai mihin me ne laitetaan niin sit se on ongelma siihen.

Haastattelija: Miks se on ongelma?

Vastaaja: No ei meil oo sellast niinku järjestelmää mihin ne ladattas, koska jos se meidän tavallaan se meidän sisäinen palotarkastusmalli on niinku pdf suurinpiirtein tai wöördi, niin niin on meillä niinku oma arkistointi tottakai järjestelmä, mut tavallaan sinne jos lataa kuvii niin ne hukkuu, et voi ne olla jotenki liitteenä siinä mut ei silleen mukavasti.

Haastattelija: Minkä takia tota te otatte vaan kuvia jos on joku tosi räikee?

Vastaaja: No nyt ku mä mietin tota niin me ei olla hirveesti mietitty sitä kuvien ottoa mitä me ollaa nyt tehty, et me ollaan menty aika pintapuolisesti, tai silleen tavallaan sen tsekkilistan mukaan merkattu sinne et, toi on ihan hyvä kysymys et miks niit kuvii ei oteta et tavallaan se et jos vois ottaa, jos tavallaan joku paloilmotinjärjestelmä pitäis olla jonkun kartan mukaan jossain tietys paikkaa ja jos ei se ois siellä niin siitä kartasta ja mestasta vois ottaa kuvan, mut ei tullu ehkä sellasii mis tarvis ottaa niin paljon kuvaa.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (16):

- ☐ Ei ota kuvia auditoinnin aikana
- ☐ Räikeistä asioista kuva
- ☐ Kuvien lataaminen ongelmallista
- ☐ Kuvat hukkuu jos ne lataa jonnekin
- ☐ Kuvat ei ole mukavasti raportin liitteenä
- ☐ Pintapuolisesti menty
- ☐ Kuvat ei ole järjestyksessä
- ☐ Kuvat ovat turvassa ja järjestyksessä (Omaisuuuden turva)

17. Vastaaja toteaa, että hienojen käppyröiden näyttäminen on tärkeää, koska datan avulla voidaan kehittyä ja kohteissa kiertelemällä voidaan luoda positiivista turvallisuuskulttuuria.

Haastattelija: Esitäksä tarkastuksen tuloksia jollekin muulle?

Vastaaja: No tällä hetkellä en välttämättä, että meillä on niinku ideana tulevaisuudessa et tavallaan me saatas myös sieltä sitä raporttia et pystyttäs näyttää hienoja käppyröitä, et monta tarkastusta on tehty viime vuonna ja mut tällä hetkellä ei välttis no tottakai jos mun esimies kysyy et voitko näyttää mielenkiinnostosta dataa kohteelta niin sit kyl.

Haastattelija: Miksei niitä niinku esitellä?

Vastaaja: No ehkä se on just se raportointimenetelmä on tällä hetkellä vajaavainen, et me ei saada niin hyvin sitä dataa työnnettyä niin helposti ulos et tavallaan et ja ehkä siin on ollu myös se et meil on nyt vast koko tää niinku turvallisuuspalvelut päässy kasvaa et meil on nyt vast tullu porukkaa, niin nyt periaattees niinku pystytää lähtee viemään eteenpäin et ollu tosi yks mies on pyörittäny koko hommaa ja se tiedon määrä on aika iso tuolla niin, resursseista on ollut pulaa.

Haastattelija: Mikä on niinku tollases raportissa tärkeintä sun mielestä?

Vastaaja: No tavallaan mun mielestä se on se ku sä meet sinne paikalle, niin ei itessään ehkä se tavallaan se raportti, vaan se et tavallaan ku käydään ne asiat läpi niin yrittää kehittää siin samalla sen niinku kiinteistöpäällikön tai sen kiinteistövastaavan turvallisuuskulttuuria ja mieltä niihin asioihin, et se on tavallaan se on vaan tsekkilista niinku sulle itelle et te käynte ne läpi et eihän se oo niinku mikään rangaistuslista, et ne käydään läpi ja sillä tavalla yritetään kehittää sitä, viedä sitä asiaa. Monesti niinku meidän kiinteistöissä työntekijä voi olla sellanen et se turvallisuus on sellanen mörkö tai jotain.

Haastattelija: Miks se on semmonen mörkö se turvallisuus?

Vastaaja: No ehkä se tavallaan se kulttuuri voi olla nuorekas tavallaan ja ehkä se malli on ennen ollu se et ku tekee jonkun virheen niin siitä on rangaistu heti tavallaan tai et on tullu sanktioita. Me yritetään sitä et ei niinkään annettas niitä sakkoja eikä sanktioita vaan yritetään mielummin rakentavasti kehittää tavallaan kulttuuria siihen et sille ihmisille jää parempi ja hyvä fiilis.

Haastattelija: Miks just posin kautta rakennetaan turvallisuuskulttuuri?

Vastaaja: No mä uskon et sellasen niinku positiivisuuden kautta ja tollasen niinku kautta se jää ihmisille paremmin mieleen ja niiden on helpompi ylittää se kynnyks tehä vaik jotai ilmoituksii jos ne huomaa jotain epämäärästä mikä on ei kuulu siihen kiinteistöön et tuol on joku ikkuna rikki, et niitä ei pelota et ne tekee jonkun asian väärin vaan tää on niinku sellanen et no okei toi on mun mielestä ei kuulu tänne niin mä ilmoitan tost. Mielummin tulis niit tällasii niinku ilmoituksii meille enemmän.

Haastattelija: Miks te haluutte enemmän ilmoituksii?

Vastaaja: No tavallaan et mun mielestä et siin huomais sen tavallaan, tietenkään me ei haluttas niinku negatiivisia ilmoituksia tai tavallaan sellasia, et on vaikka on vaik ei haluttas niinku tietoturvailmoituksia niinku vaik et on läppäri kadonnu tai ei nyt sellasia, mut mun mielestä sellasia pieniä asioita et vaikka niinku ihan vaik positiivisii huomioita et huomaa vaik et joku aulavartija oli tänään tosi niinku hyvin hois homman ja tavallaan, et niit tulee aika vähän meidän organisaatiossa sellasii positiivisia huomautuksia et tota, ja tosi vähän muutenkin niit ilmoituksia. Tavallaan et se ilmoitus niinku prosessi on vähän ehkä epäselvä tai ei epäselvä mut ei oo niin iskostunu ihmisille vielä. Tavallaan me haluttas niit ilmoituksia et me saatas dataa ja sit me voitais joskus vertaa kun meil on semmonen mahdollisuus, et paljon tapahtuu jotakin ja sitä kautta pystyttäs kehittää ja näkee et missä kohtaa se tavallaan niinku mitä ne asiat on mitä tapahtuu ja miten me voidaan niit kehittää.

Haastattelija: Joo, milt se tuntuu ku tulee joku ilmoitus jostain kiinteistöstä?

Vastaaja: Ei se niinku mitenkää niinku ihmeellistä, tietenki siin kattoo et mikä se asia on ja sit vähä riippuu vähä, ei se sillee niinku, joskus voi olla ihan hauskoj juttui mut ei se niinku mikään sellanen ihmeellinen.

Haastattelija: Mil taval ne ilmoitukset täl hetkel tulee?

Vastaaja: Ne tulee sähköisesti meidän intranetin kautta, et siin on ei oo mitään niinku sovellusta tai järjestelmää mitään sen kummempaa et sinne tulee intranetin kautta muutama ilmoitus, mitähän mä nyt sanoisin, varmaan ilmoitus niinku palkit mihin ne kirjoitetaan.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (17):

- O Hienojen käppyröiden näyttäminen
- O Raporttia ei esitellä muille
- S Mielenkiintoista dataa kohteesta esimiehelle
- S Datat työntäminen ulos on vaikeaa
- S Asioiden läpi käyminen tärkeää
- S Turvallisuus on mörkö
- S Ei ole rangaistuslista
- S Rakentavaa turvallisuuden kehittämistä
- S Ihmisille jää parempi fiilis turvallisuudesta

- S Ei pelota ilmoittaa poikkeamista
- S Enemmän ilmoituksia
- S Voi olla hauskoja ja positiivisiakin ilmoituksia
- S Lisää dataa
- A Kehityksen mahdollistaminen datan avulla (Saavutus)
- A Positiivisen turvallisuuskulttuurin rakentaminen (Kunnioitus muilta)

18. Vastaaja toteaa, että järkevällä raportoinnilla ja datan isommalla keräämisellä nähdään onnistumiset sekä kehitettävät asiat.

Vastaaja: *Se et tavallaan just se ehkä se raportointityökalu vois olla järkevämpi ja parempi et me saatas kerättyä sitä dataa ja sit me voitais joskus verrata sitä et me nähtäs mittaristosta et okei viime vuonna oli tän verran keissejä ja ne oli tuolla ja tommosessa kohteessa, et me voitais kehittää niitä kohteita. Selvästi me voitais kohdentaa tavallaan niitä asioita, nyt sit me ei saada niin paljon sitä dataa kerättyä ja sit se on se mitä mun mielestä, tavallaan siinä pitäis kehittää.*

Haastattelija: *Miks se vertaaminen on niin tärkeää?*

Vastaaja: *No tavallaan se et tavallaan monesti sellasten niinku käppyröiden näyttäminen niinku ihmisille tai esimiehille tai johdolle on se et sit ne niinku näkee konkreettisesti sen et okei meil oli viime kuussa tai viime vuonna meil oli tän ja tän verran vaik palohälytyksiä ja et sit me tavallaan voitais näyttää et niitä oli tän vuonna niitä ei ollu juuri ollenkaan, mitä me tehtiin muutettiin, niin tavallaan joko kehitettiin tavallaan kehitettiin sitä kiinteistön turvallisuuskulttuuria tai sit siellä muutettiin jotain paloilmiasimia tai joku tekninen muutos tehtiin sinne, mut tavallaan se et sã pystyt todistaa niillä luvuilla sen ihmisen et tällä on niinku merkitystä tällä asialla.*

Haastattelija: *Milt se tuntuu ku pystyy näyttää tavallaan niinku luvuilla näyttää et tää homma on niinku menny?*

Vastaaja: *No ei se ihan, ihan hyvä semmonen ihan hyvä fiilis, ei se, mä mielummin mä sen sanon aina ihmisille mut oppinu vaan sen et siin pitää olla jotain konkretiaa mukana, jolla sã pystyt näyttää sen ja mikä on ihan ymmärrettävää koska eihän jotku ihmiset työskentele sen turvallisuuden parissa, niitä vaan kiinnostaa ne luvut et ollaaks jossain menty alaspäin vai ollaaks jossain kehitytty tavallaan.*

Haastattelija: *Miks se tieto on tärkeää on et ollaaks menty alaspäin vai ylöspäin tietyissä asioissa?*

Vastaaja: *No just se et tavallaan pystytään, siinähan me nähään se et mis asioissa on kehitettävää tavallaan et me nähään et selvästi et okei nois jutuis noit tulee paljo noihin pitää nyt niinku löytää joku ratkasu tavallaan ja sit tottakai sit se et mis on et nähää et mis ollaan onnistuttu tai mitkä on hyvällä tasolla mitkä asiat, niitäkin pystytään sit kattoo.*

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (18):

- O Järkevä raportointi (O)
- O Datat isompi kerääminen (O)
- S Mittariston vertaaminen edelliseen (S)
- S Kohteiden kehittäminen (S)
- S Asioiden kohdentaminen tarkemmin (S)
- S Tulosten ja kehityksen konkreettinen näkeminen (S)
- S Voidaan analysoida mistä kehitys johtuu (S)
- S Asian merkityksen todistaminen luvuilla (S)
- A Nähdään onnistumiset (Saavutus)
- A Nähdään kehitettävät asiat (Tosiasioden hyväksyminen)

19. Vastaaja kertoo, että konkreettinen jälki kohteelle sekä johdolle raportin muodossa on tärkeää, jotta voidaan varmistua kohteen turvallisuuden tilasta.

Vastaaja: Isoissa ketjuissa on niinkun sulla ei oo aikaa, jos sul on vaikka nyt 100 tai 300 kohdetta, mitkä sun pitää jollain niinkun aikavälillä kaikki auditoida, niin et sä voi hukata siihen niinkun kolme päivää per mökki, et sun pitää, se pitää olla aika niinkun systemaattisen tehokasta et se on niinkun, siit jää jonkunäkönen jälki, koska loppujen lopuksi auditoinnilla pitää olla kuitenkin joku konkreettinen vaikutus siihen arjen elämään, sen kohteen pitää saada siit jotain hyötyä, oli se sit huomioita positiivisii negatiivisii, toimintamalleja, ohjeita, muutoksia, jotain mitä tahansa. Plus et johdon pitää saada selkee raportti siitä mitä se on, ei johdolla ole aikaa lukee mitään neljän päivän tuotoksia.

Haastattelija: Miks se on niin tärkeetä et siit jää jotain sille kohteelle?

Vastaaja: Mun mielestä se on ihan se kivijalka siinä, nehän ei niinkun mun mielestä, auditoinnilla ei pelkästään niinkun, se ei voi olla mikään sellanen pelastava dokumentti johdolle, nyt ollaan käyty tarkistamassa ja kaikki on niinkun vähintään keltasella tyypisesti siellä. Kyllähän se pitää olla niinkun palvella sitä kohdetta, ku siellähän se tehdään se duuni, niin siellähän se homma niinkun, sehän on se tarkastuksen kohde ja siellä on myös ne vaaran paikat, mitkä sit kumuloituu jos niinkun huonosti käy. Et kyllähän sille pitää jäädä sit semmonen niinkun, koska ne kaipaa sitä siellä, "tämä on näin, miten minun sitten pitäisi tehdä, miten minä sen teen". Hyvin yksinkertasta.

Haastattelija: Minkä takia ne kaipaa sellasta niinku ohjeistusta?

Vastaaja: Se on pääsääntöisesti niiden epämukavuusalueella, kuuluu niiden niinkun vastuulle tavallaan niinkun otona matkalipun hintaan kuuluvana asiana tyypisesti, mut ei se tietysti nyt jos kaupan alaa käyttää esimerkkinä niin, ne ihmiset nyt pääsääntöisesti on palkattu tekemään jotain ihan muuta kun kaupansa 100% turvalliseks vaan tekemään sitä niinkun omaa duunia siellä, jonka osana on sitten tää juttu, joka niinkun syvän rauhan aikana tietysti kaikki menee hirveen hyvin mut sitku jotain sattuu niin kyl sit niinkun yleensä kaivetaan niitä vastuukysymyksiä ja kyl miksi näin tai halutaan ylipäättään ymmärtää et miksi kävi näin. Se on epämukavuusalueella, niillä on vähän aikaa siihen käytettävissä, et siitä se niinkun se tarve tulee, se ei oo niiden syvintä osaamista, eikä pidäkään olla tietysti.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (19):

- ☐ Konkreettinen jälki kohteelle
- ☐ Auditoinnilla pitää olla konkreettinen vaikutus arjen elämään
- ☐ Kohteen pitää saada auditoinnista jotain hyötyä
- ☐ Johdon pitää saada selkeä raportti
- ☐ S Palvellaan kohdetta
- ☐ S Kohde kaipaa turvallisuusohjeistuksia
- ☐ S Turvallisuus on ihmisten epämukavuusalueella
- ☐ S Epätietoisuus vastuukysymyksistä vahingon sattuessa
- ☐ S Turvallisuus ei ole kohteen vastuuhenkilön syvintä osaamista
- ☐ A Varmistuminen kohteen turvallisuuden tilasta (Resurssien turva)

20. Vastaaja kertoo jostain ja jotain, nopea selitys alla olevasta vuoropuhelusta

Vastaaja: No hän tekee sen varmaan omalla tyylillään sen tarkastuksen, mut täs on oikeestaan se juttu miksi se niinkun, mikä niinku esimerkiksi siinä teidän työkalussa on hirveen hyvä, koska se pakottaa sillon niinkun, no okei aina on tietysti inhimillinen tekijä siinä että miten sinä näät katsot sen ja miten minä katson jonkun yksittäisen asian mutta kyl se niinkun kun se työkalu on niinkun selkeä käytettävä kaikki on niinkun, yleensä siinä vaiheessa kun työkalu on otettu käyttöön niin kaikki vähän niinkun tietää mitä sillä haetaan ja toivoakseen osaa sitä käyttää. Kyl se on niinkun, pitäisi silloin olla aika niinkun vertailukelpoiset ne raportit tietkö tavallaan et siin ei tuu enää sit sitä niinkun turhaa haminää tavallaan et mä käyn jonkun tsekkilistan kanssa ja

tulkitsen ihan vapaasti sen ja kirjottelen mitä sattuu et kyl se niinkun lähtökohtasesti tekisin sen sillon samalla tavalla kun tai suurinpiirtein ainakin samoilla kriteereillä kun meikäläinen sit tekis, et saadaa se raportti sit ulos niin siithän sen näkee. Kuvien ottaminen on hirveen tärkeä elementti mun mielestä auditointiin.

Haastattelija: Joo, minkä takii?

Vastaaja: No tää on se vanha viisaus et kuva kertoo enemmän ku tuhat sanaa, se tekee raportista niinkun, siin ei tulkinnanvaraa enää sitte, se näkyy kuvassa et onko se hätäpoistumistie tukossa vai eikö se ole, siin ei oo hirveesti niinkun, ennen vanhaanhan törmättiin hirveen paljon siihen et tuli niinkun nutiina siitä että vaikka nyt sit turvapäällikkö kirjotti että oli epäsiisti varasto tai jotain, niin sit se kohde saatto reagoida vastuuhenkilö hirveen voimakkaasti, että ihan schaissee kirjoittele tonne raporttiin. Mutta ku sä lyöt siihen kuvan viereen et epäsiisti varasto ja kuva vieressä nii ei siinä hirveesti sit enää seliteltävää. Tai päin vastoin, jos on hirveen siisti nii sekin tietysti.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (20):

- O Vertailukelpoiset raportit
- O Kuvien ottaminen tärkeää
- S Ei tule turhaa haminaa
- S Vapaan tulkinnan poisjäänti
- S Samanlaiset kriteerit
- S Kuvat kertoo enemmän kun tuhat sanaa
- A Ei ole tulkinnanvaraa kun on todiste (Moraalinen turva)

21. Vastaaja kertoo, että auditoinnin muoto pitää olla yhtenevä, jotta saadaa rehellinen lopputuotos, varmistutaan kohteiden laatutasosta sekä saadaa hommat kuntoon.

Haastattelija: Kyllä, no miten näkyykse niinku sitte jossain, jos eri tyypit tarkastaa eri paikkoja, niin näkyykse niinku sit jossain sanotaan vaikka et pitkällä aikavälillä?

Vastaaja: Näkyy se varmaan niissä painotuksissa, joku joka on niinkun vahvasti öö paloturvallisuus vaikka niinkun taustainen, se on hänelle niinkun se juttu. Toinen on hävikkiin enemmän keskittyvä, tietkö, niin sehän kattoo sillon tarkemmin ne, sil on 50 kuvaa siit hävikistä ja palojatkällä on 50 kuvaa kaikista niistä paloturvallisuuteen liittyvistä jutuista, et tälläsissä se varmaan näkyy. Mut työkalun pitää olla mun mielestä sellanen et se niinkun, et ne niinkun peruskriteerit pakottaa sen tarkastajan niinkun tuottamaan sellasen raportin et ne on yhteneväiset, ne on vertailukelpoisia keskenään niin sillonhan se niinkun pitäisi kaventuu se hajonta siinä. Et ainakin ne niinkun ne perus kysymyksenasettelu pitää olla sellanen et niis ei oo tulkinnanvaraa hirveesti et se joko on tai ei ole tai sit se on ehkä tai ei koske tai jotain, et se on niinkun ajan, tiekkö tavallaan se työkalu pakottaa siihen et lopputuotoksesta tulee niinkun mahdollisimman niinkun vertailukelpoinen ja rehellinen, selkeä. Tosta mä niinkun ajattelisin et se varmaan johtuu et ihminen kattoo, näin mä oon ainakin ite kokenut että on, et jos on sellanen niinku niinsanotusti brankkari-taustan kaveri niin kylhän se kattoo itseäni paremmin ne niinku palopuolen jutut siellä.

Haastattelija: Pystytsä luottaa muiden tekemiin tarkastuksiin?

Vastaaja: No kyl mä nyt lähtökohtasesti lähden siihen et jos niinku kolleegat tekee tarkastuksen, niin kyl mä nyt lähtökohtasesti niihin luotan sit.

Haastattelija: Joo.

Vastaaja: Koska täs on vähä, tää on nyt ehkä sit jo ammattikysymys, mut kyl mä nyt siitä lähden et jos turvallisuuspäällikkö tai asiantuntija menee niinkun auditoinnin tekemään niin kyl nyt lähtökohtaisesti pitää luottaa. Ja sen takiikin on hyvä et siinä raportissa on sit ne kuvat, et se on niinkun, ne on hirveen selkeet myös itselle tulkita sitte.

Haastattelija: Kyllä, öö miks tarkastuksesta tehdään raportti?

Vastaaja: Se on työkalu sille tarkastuksen kohteelle, se on hirveen hyvä niinkun muistilista, selkee ohje, tai muistilistan ja ohjeen yhdistävä tavallan kun se jätetään sinne kohteeseen tai sille vastuuhenkilölle. Sillonku se menee hyvin, niin esimerkiksi aiemmassa elämässä niin mun mielestä valkyimmät johtajat siellä kohteessa niin nehän kävi sen raportin sitte esimerkiks niinku seuraavassa esimieskokouksessa esimerkiks läpi. Tos on tää, ne näytti sen, täs on nää niinku hyvät jutut täs on huonot jutut, nää pitää laittaa kuntoon heti tai käyttää niinkun työkaluna sitä. Johto, johdon pitää saada tietysti raportti koska nää asiat sit loppukädessä vastaa, niiden pitää varmistua siihen että erityisesti heidän siitä että kohteet on sen mukasia kun niiden halutaan olevan, koska faktahan on kuitenkin se että ei niinkun täällä, vaikka tääl ois kuinka, jos sä istut pääkonttorilla, vaikka sä oisit

kuinka hyvin perillä, yrittäisit olla siitä kentästä niin kyl se jossain vaiheessa vähän niinkun irtaannut siitä niinkun kentän arjesta kuitenkin, et etsä nää tonne varastoihin tai etsä pysty varmistuu millään ellei nyt joku käy niinkun oikeesti säännöllisesti kattomassa mikä siellä niinku homman nimi on.

Haastattelija: Miks siit irtaantuu?

Vastaaja: No ihan puhtaasti työnkuvan takia ei siin oo varmaan sen suurempaa niinku mystiikkaa ole, sä vaan niinku sä oot eri asioiden kanssa tekemisessä, sä vastaat isommista kokonaisuuksista niin ei sulla sillon oo aikaa niinkun tuolla ihan kentätasolla ehkä niin paljoo oo.

Haastattelija: No milt se tuntuu jos siit irtaantuu siitä kenttähommosta, niin niinku milt se tuntuu?

Vastaaja: No se on tietysti toimenkuvakinsidonnainen tietysti emmä tiä tarviiko toimitusjohtajan tai pääjohtajan nyt ihan siinä arjessa ollakaan kiinni, mut kyl mä ite niinku näissä vaikka nyt turvallisuuspäällikön tehtävässä niin kyl sul nyt niinku jonkinnäkönen ymmärrys pitäa aina olla siitä niinkun arjesta tai siis ainakin niinkun, emmä tarkota et sun pitää olla niinkun tai itseni pitäisi olla jonkun niinkun kaupan myynnin ammattilainen, pitää kyl ymmärtää se et mitä ollaan tekemässä, et oli se sit kenttää tai muita sidosryhmiä niinkun mitä auttaa sit. Jos nyt niinkun kentästä puhe ja tarkastettavista kohteista niin kyl nyt jonkunnäkönen ymmärrys pitää olla siitä et se ei oo kuitenkaan ihan niinkun, kaikkee ei löydy niinkun turvallisuusalan oppaista, et se niinkun pitää muistaa se et mitä herraa palvelee niin kyl se ymmärtää pitää et mitä on niinku tekemässä.

Haastattelija: Mitä pitää tapahtuu, et se ymmärrys pysyy siit kentästä?

Vastaaja: No kyl jos omaa toimenkuvaa miettii niin kyl toi on niinkun hirveen hyvä työkalu myös siihen noi niinkun auditoinnit ja käynnit. Siel sä tapaavat ne ihmiset, siel sä kuulet niinku niiden sen arjen, et kyl siihen voi tulla sellanen valaistuminen et joku asia on ohjeistettu vaik niinku turvaohjeistuksessa näin, sit sä kierrät kymmenen kohdetta ja toteet et ei helvetti muuten eihän tää niinkun enää kohtaa missään vaiheessa et se tarve on ihan niinku erilainen tai se on niinkun mahdollon tehdä toteuttaa ilman et siit aiheutuu niinkun haittaa eli joudutaan tekemään kompromisseja, joudutaa ite miettiä se et mites tää homma tehdäänkään sit niinkun, et täytetään turvakriteerit mutta myös palvellaan sit sitä et sil on joku vaikuttavuus.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (21):

- O Pakottaminen yhteneväiseen auditoinnin täyttämisen muotoon
- O Työkalu ja ohje tarkastuksen kohteelle
- S Erilainen ihminen tulkitsee eri tavalla
- S Pitää saada yhteneväiset ja vertailukelpoiset raportit
- S Vastuuhenkilöt voi käydä raportin läpi kohteessa
- S Johto tarvitsee raportin koska homma on heidän vastuulla
- S Johto irtaantuu kentän arjesta
- S Ei käy katsomassa itse kun ei kerkeä
- S Rehellinen lopputuotos
- A Varmuus, että kohteet ovat halutun mukaisia (Resurssien turva)
- A Saadaan hommat kuntoon (Ongelmanratkaisu)

22. Vastaaja selittää, että johto ei halua itse pääsyä auditointiraporttiin vaan haluavat sen turvallisuuden ammattilaiselta.

Vastaaja: No siis mä oon ottanu sen pdf:ks siinä, se on taas niinkun, se on esimerkiksi siinä, jos nyt auditsista puhuu niin monet johtajat ei esimerkiksi, niin ne ei esimerkiksi halunnu auditsin tunnuksia, ne sanoo aina et ne haluu sen selkeen raportin sit vaan et he näkee siitä, niil on oikeesti viis minuuttia aikaa oikeesti kattoo se raportti. Ne haluaa sen ymmärtää niinkun otsikosta tai etusivulta et mikä on sen kohteen yleistaso ja sit selkeesti niinkun ne kipukohdat ja hyvät asiat siinä niinkun eriteltynä niin sit se niinkun, sit sil on vaikuttavuutta niille. No sit mun mielestä hyvä johtajahan niinkun, mä ite käytän aina sitä, mä ite käytän aina sitä et mä laitan ne kaikki sit raportoitavat tahot siihen samaan jakeluun. Et jos nyt ajatellaan vaikka että tarkastellaan joku hypermarket, hypermarketin johtaja, hänen esimiehensä, ja sitte ketjusta vastaava johtaja, siin on se koko

hierarkia tavallaan sillon niin sit se on hirveen selkee ja sit niinkun kullekin asialle vastaavasta tulee sitte tiedoksi samat asiat pyytämättä.

Haastattelija: Minkätakia ne ei halua tunnuksia?

Vastaaja: Ne kokee, ei ne halua niil on kato, ihmisillä on nykypäivänä niin, ja varsinkin noilla ihmisille niil on niinku ne vierastaa niit salasanoja ja appeja ja, ne haluaa vaan et että heille tulee tiedoksi selkeesti lyhyesti ytimekkäästi se heille toimitetaan se, tossa se on.

Haastattelija: Niinkun yhestä kohteesta?

Vastaaja: Yhestä kohteesta joo.

Haastattelija: Eli onks tää mitä esim. mitä niinkun esimiehiä nää nyt on tai mitä?

Vastaaja: Nää kommentit on siis ihan sanotaan vaikka ketjujohtajatason kavereilta, liiketoimintajohtajilta, jos ne haluaa yhteenvedon ketjusta, ei ne halua sitä ite mennä kattomaan mistään niinkun tai säätämään jotain raportteja vaik se ois kuinka helppoo, niinkun teknisesti tehä. Kyl ne haluaa, kyl ne sit soittaa niinkun mulle, että tee mulle yhteenvedo siitä ketjusta et mikä sen tilanne on niinku vaikka nyt auditointien perusteella, ja sit mä taas toimitan sen saman raportin sit niinkun yhteenvedo vaikka nyt ketjutaso sitte, näinhän se menee. Ja kuuluu mun mielestä kyllä niinku ketjusta vastaavan turvapäällikön toimenkuvaan et pystyy niin tekemään.

Yhteenvedo tikapuusta kohdassa (22):

- O Selkeä lyhyt raportti (O)
- O Ei tunnuksia (O)
- O Raportoivat tahot samaan jakeluun (O)
- S Vähän aikaa lukea (S)
- S Kohteen yleistason ymmärtäminen (S)
- S Kipukohtien ymmärtäminen (S)
- S Samat asiat tiedoksi asianomaisille pyytämättä (S)
- S Vierastaa salasanoja ja appeja (S)
- S Haluaa että heille toimitetaan raportti (S)
- S Ei halua mennä katsomaan raporttia mistään itse (S)
- S Kuuluu turvallisuuspäällikön toimenkuvaan (S)
- A Vaikuttavuutta johtajille (Kunnioitus muilta)
- A Johto haluaa raportin turvallisuuden ammattilaiselta (Kunnioitus muille)

23. Vastaaja kertoo, että raportin on oltava hyvä ja selkeä, koska ohjeistaminen on loppukädessä johdon vastuulla sekä huonosta raportista tulee huonoa palautetta.

Haastattelija: Minkä takii ne haluu sen niinkun jonkun raportin sulta?

Vastaaja: No mä oon se joka sen tekee, ja oon niinku tehnyt niin kyllä se sillon siltä niinkun halutaan, vai meinaatsä sitä et ne ei halua ite mennä kattoo sitä sinne?

Haastattelija: Niin.

Vastaaja: Ei niil oo aikaa, ei niil oo aikaa eikä tarmoo sellaseen et ne haluaa sen toimitettuna, se on niinkun se heidän toimenkuvansa on varmaan ehkä enemmän niin.

Haastattelija: Mikä niille on niinku sun mielestä tärkeintä?

Vastaaja: Selkee raportti, se pitää olla niinkun selkeesti nopeasti tulkittavissa mikä on niinkun, ne ihmiset käsittelee niinkun, ne on tottunu käsittelemään lukuja, ne on tottunu käsittelemään sitä liiketoimintaa mistä ne vastaa. Ja niil on miljoona asiaa, miljoona asiantuntijaa, jotka niille tuottaa niinku dataa, rajallinen aika käytettävissä, mut tietysti kova vastuu. Niin ne haluu

nopeesti ymmärtää sen et niinku varmaan iteki haluais, et se on niinkun, se raportti pitää olla sellanen et se on niinkun nopeasti tulkittava ja siinä kerrotaan niinku oleellisimmat asiat on niinkun selkeesti nopeesti tietkö perehdyttävissä, et ne sisäistää sen.

Haastattelija: Joo, mitkä ne oleellisimmat asiat siis on?

Vastaaja: No mikä sen niinkun kohteen tila on, nehän nyt voi vaihdella sit varmaan ketjuittain tai kohteittain mutta ne tarkistettavien asioiden yhteenveto. Kyllähän niinkun johta taas sit luottaa siihen että vaikka nyt minä turvapäällikkönä olen määritellyt sitten ne kolleegoiden kanssa tai kenen kanssa nyt vaan vaik yhdessä heidän kanssa, et mitkä on ne pahimmat pisteet et mitä me mitä me niinkun tarkistetaan ja miksi me tarkistetaan. Niin kyllähän he silloin luottaa siihen, että nää on oikeet asiat ja on tietosia siitä et mitä siellä niinku käydään läpi, ja sit he haluaa niinkun nähdä sen et onksne kunnossa vai eikö ne oo kunnossa, ja jos ei oo kunnossa niin se on heidän vastuullaan sit niinkun loppukädessä sit ohjeistaa, se ketjun se nämä asiat nyt kuntoon. Se on heille hirveen hyvä työkalu sit siihen myöskin taas, et jos sul on vaik ne auditsin värikoodit siinä, kohteen kokonaispisteet, niin yleensä kuitenkin vedetään se kipuraja et mikä se pitäis vähimmillään olla et me niinkun, me selvittää sen kanssa et tää on niinku meille ok taso. Et jos kohde alittaa sen, no sit tulee huutii, jos kohde ylittää sen nii ok hyvä, voi jopa saada pikkasii taputuksi. Tiedetään niinku se taso, et johto tietää et mikä heidän niinkun pelikenttensä niinkun se tilanne on, et onkse punasella vai onkse vihreellä vai.

Haastattelija: Miks se on niin tärkeä et sen saa nopeesti sen katottuu sen tilanteen?

Vastaaja: No niil on miljoona asiaa siinä, kyl se on niinku se luettavuus on niinkun, ei nykyjohtajalla ole aikaa niinkun olla käytettävissä mihinkään asiaan niinkun enempiä. Niil on miljoona asiaa, ne on koko ajan palaverissa, ne tulee niinkun ovista ja ikkunoista sitä asiaa ja hirveen laajalla spektrillä, se tulee niinkun ihan koko niinkun toimialan sektorilta niitä asioita, se saattaa olla turvaa, sit se on seuraavassa palaverissa jossain digitalisaatiopalaverissa ja sit se miettii markkinointia, tulee uusia kampanjoita. Kyl se pitää olla niinkun, kyl se, sen mä olen niinkun johtajilta oppinu ja itte bumerangina niinku lähteny palaveristaki aikoinaan sillä saatesanalla, että otsikosta pitäis Keskinen tajuta mistä on kyse.

Haastattelija: Niinii.

Vastaaja: Powerpointin kanssa ku menet sinne, koska ja näinhän se on. Se on niinkun hirveen hyvä oppi et ei siihen niinkun, me asiantuntijat monesti halutaan kertoa niinkun, halkasta atomi siihen et ei varmasti jää mitään niinkun kertomatta ja huomioimatta. Se on sama vähän näitten raporttien kanssa, ainakin sen yhteenvedon, kyllähän meillä pitää sit tietysti olla muistiinpanot jos noita tarkastuksia miettii, niin meil pitää olla aika kattava käsitys kun se auditointi ollaan tehty, et mikä siel on ja meil on niitä omia muistiinpanoja ja lisäkuvia sit muualta mut se lopputuotos mikä menee jakoon niin se pitää olla aika semmonen selkee.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (23):

- O Raportti turvallisuuden ammattilaiselta
- O Nopeasti tulkittava raportti
- S Raportin saaminen tekijältä
- S Ei ole aikaa eikä tarmoa hakea itse
- S Tottunut käsittelemään lukuja
- S Miljoona asiaa hoidettavana
- S Raportin perehdytys tekijältä
- S Kohteen tilan tunnistaminen
- S Haluaa nähdä onko kunnossa vai eikö ole kunnossa
- S Raportin sisäistäminen
- A Turvallisuuden ohjeistus loppukädessä johdon vastuulla (Työllisyyden turva)
- A Huonosta raportista palaute johdolta (Kunnioitus muilta)

24. Vastaaja selittää, että raportti kannattaa jakaa myös vastuuhenkilöiden esimiehille jolloin asioiden hoitaminen nopeutuu, koska asia on molempien vastuulla.

Vastaaja: *Mä ite oon tehnyt sen niin et sit mä oon pyytäny niitä niinkun lähettämään kuvan siitä että tai kommentit et miten se on kunnossa. Ja vastuuntuntosimmathan noista tekee kyl niin että ne niinkun keskustelun jälkeen ne kyl keskustelun jälkeen ne kyl aika nopeesti laittaaakin sen sit kuntoon ja omatoimisesti lähettää kuvat ja kommentit et nyt se on kunnossa. Osittain varmaan sen takia, että siinä raportin alkuperäisessä jakelussa on ollut sen oma esimies mukana, sinne kulmahuoneeseen asti eli se ketjujohtaja vaikka, ja välijohtaja ja sit hän itse. Niin se on hyvä siinä jakelussa, sen takii mä teen sen jakelun niin koska se nopeuttaa huomattavan paljon sitä asian kuntoon laittamista kun siin on oma esimies mukana, koska se on molempien tontilla olla kunnossa. Tämä kaikki vaatii, että tää toimii ja onnistuu niin se vaati et se yritysjohto on sitoutunu näihin tarkastusten tekemiseen et näit tehdään meidän ketjussa ja tämä osasto tekee niitä ja siitä tuotetaan tällanen raportti ja se on niinkun kaikille selvää että näin tehdään. Et se että se niinkun tossa alussa kun mainitsin että menen ilmoittamatta kohteeseen, niin se vaatii tasan tarkkaa kyl sen niinkun ketjujohdon siunauksen ja mandaatin et näin voidaan tehdä. Sitku se on selkee niin sit toi toimintamalli toimii äärimmäisen hyvin mun mielestä.*

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (23):

- O Esimies mukana raportin jakelussa
- O Kuvilla ja kommentailla todistaminen
- S Molempien vastuulla olla kunnossa
- A Esimies nopeuttaa korjaustöitä (Työllisyyden turva)

5.2.5 Näkymättömät tarpeet: auditoinnin nopeampi täyttäminen

Auditoinnin nopeamman täyttämisen haastattelun lähtökohtana on selvittää näkymättömiä tarpeita liittyen siihen, että miksi auditoinnin täyttäminen on tällä hetkellä hidasta.

Alla on seitsemän eri kohtaa (25-31) haastatteluista auditoinnin nopeampaan täyttämiseen liittyen.

25. Vastaaja kertoo, että kuvan ottaminen on nopein tapa täyttää auditointia. Tässä kohtaa olisi pitänyt kysyä, että miksi kuvien ottaminen on nopeinta. Vastaaja alkaa puhua kuvien ottamisen tärkeydestä itsenäisesti.

Vastaaja: *Aika usein siin käy silleen että otetaan kuvat ja ehkä riippuen vähän, osa riippuu vähän ihmisestä et osa kirjottaa samantien siihen niinku puhelimeen noi havainnot siihen lomakkeeseen, osa saattaa kuvien kautta sit muistella ja kirjottaa sit vaik toimistolla tai jossain muualla sen loppuun sen lomakkeen.*

Haastattelija: *Miks just kuvia?*

Vastaaja: *No, se on nopein. Ja me tavallaan myös edellytetään, et jos tavallaan ei olla siinä vaaditussa tasossa, eli meil on asteikko 1-3, 3 on se vaadittu taso, niin eli jos sulla on 2 tai 1 niin sit sun pitää ottaa kuva koska se kertoo aina enemmän.*

Haastattelija: *Mistä sä tiedät että, jos joku muu tarkastaa ja se laittaa kolmosen, niin mistä sä tiedät et se ei ois ollu niinku 2 tai 4 se oikee siinä?*

Vastaaja: *Eihän sitä oikeestaan voi tietääkkään et se on sen kauppakeskuksen johdon ja sitte tota sen palveluntarjoajan yhteinen näkemys se arvosana, et on meil käyny niin et joku on täyttäny lomakeen ehkä vähä liian positiivisesti niin sit me ollaan palautettu se takas et ei käy et käy viel läpi.*

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (25):

- O Havaintojen tekeminen
- S Kirjoittaminen samantien

- S Kuvien kautta voi muistella
 A Kuvan ottaminen on nopein tapa (Luovuus)

26. Vastaaja sanoo, että kohteen tunteminen ja taustaselvitys ovat tärkeitä asioita, kun saa auditointitehtävän.

Haastattelija: Mitä siin tapahtuu kun tota sä saat tollasen tehtävän ja sitte se alkaa se tarkastus niin tapahtuaks siin niinku jotain?

Vastaaja: Prosessia tai jotain?

Haastattelija: Niin.

Vastaaja: No tavallaan joo, kyl me yleensä jotain jos mä saan kuulla tän niin tottakai mä otan sit siihen kiinteistöpäällikköön yhteyttä ja me sovitaan päivä mikä on, sit mä monesti katon ennakoon vähän sen kohteen, mä voin kattoo sen niinkun pohjapiirrustuksia vähän ja käydä läpi sitä, ja varmaan niiden pelastussuunnitelman katon läpi jo valmiiks, mut tavallaan pikku semmost taustaselvitystä mut tavallaan sit siin tarkastukses ne kyl käydään läpi tietenki.

Haastattelija: Minkä takii sä katot taustaselvitystä niinku siit kiinteistöstä?

Vastaaja: Just sen takii ku meil on noit kohteita aivan järjetön määrä ja ei niit voi tavallaan tietää et minkälainen se on et vähän silleen helpottaa ittee ettei mee ihan pystymetsästä sinne.

Haastattelija: Minkä takia sä niinku etukäteen katot noin paljon asioita kun sä meet sinne kiinteistölle?

Vastaaja: No tavallaan se helpottaa sitä, et se ei ois niin pitkä se kierros et säästää aikaa et mitä me tavallaan joskus pilotoitiin, on ehkä huomattu et nää kestää, et se vie tosi paljon aikaa, se on järkevä niinku ennakoon niin sit se säästää kaikkien aikaa siit koko hommasta.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (26):

- O Auditoinnin ajan säästäminen
 S Auditointikierroksen helpottaminen
 S Kohteiden muistaminen mahdotonta kun niin monta
 A Kohteen tunteminen ja taustaselvitys (Itseluottamus)

27. Vastaaja kertoo, että auditointitehtävän jakaminen helpottaisi resurssipulaa ja auditointiraportteja voisi katsoa tarvittaessa. Auditointi on helpompaa tehdä kun tuntee kohteen.

Haastattelija: Annaksä jollekin tarkastustehtävän?

Vastaaja: En, et en anna.

Haastattelija: Miksä et anna tarkastustehtävää?

Vastaaja: No se onki hyvä kysymys, ei oo ollu tarvetta tavallaan, et se et mun esimies antaa mulle teetkö tän tarkastuksen tonne ja tonne, oikeestaan siin organisaatiossa ei oo semmosta kelle mä nyt sitte ainakaan vielä ois tarvinnu antaa, ainakaan.

Haastattelija: Tekeeks kiinteistöpäälliköt tarkastuksi?

Vastaaja: Tällä hetkellä ehkä yks kiinteistö, kaks kiinteistöpäällikköä voi tehdä, tulevaisuudessa me ajetaan sitä siihen että me niitki koulutetaan ja otetaan mukaan niihin, jotta nekin pystyis tekemään.

Haastattelija: Miks vaa kaks tekee?

Vastaaja: No koska se on tavallaan toi meidän sisäinen tarkastus ja sit se on aika uus vielä et sitä ei oo viel tota, ei oo vielä päästy vielä ja siinäkin on tavallaan ollu se resurssipula meistä et ei oo päästy ottaa niit mukaan tai kouluttaa niitä kun meit on ollu niin vähän, mut nytku meit on enemmän niin se on tietysti mahdollista.

Haastattelija: Milt se niinku tuntuu jos kiinteistöpäällikkö tekis sen tarkastuksen?

Vastaaja: Mun mielestä se ois tosi hyvä tavallaan, koska meil on koko valtakunnan ympäri niit kiinteistöjä niin se kuka tietää eniten siit kiinteistö on se kiinteistöpäällikkö, niinniin sehän on niinku kaikista paras koska se tietää missä on mikäkin sijaitsee tavallaan, niin se ois tosi hyvä et se kiinteistöpäällikkö tietää niin sen on helppo tehdä se.

Haastattelija: Ku ne pari kiinteistöpäällikkö tekee niit tarkastuksii niin mihin teillä menee siin kohtaa eniten aikaa? Tai mitä siin niinku tapahtuu jos kiinteistöpäällikkö tekee itse?

Vastaaja: No ei siin oo, oikeestaan se malli on se et tiedetään et toi kaveri pystyy tekee noinki ite, et tää kaveri on ollu meidän mukana ja sil on vaik 10 kiinteistöä mitä se, mis se on kiinteistöpäällikkönä niinii me päätetään yhdessä tää meidän esimies joka päättää okei et nyt tehdään tohon kohteeseen voitas tehdä tää meidän sisäinen tarkastus tavallaan palotarkastus, ja sit tota ilmotetaan tälle kiinteistöpäällikölle et hei tohon kohteeseen vois tehdä ja sit se tekee ja tavallaan sit se varmaan yleensä sanoo että ehdin tai en ehdi, ja jos ehtii niin sit se menee tekee ja sit toimitaan sen mukaan. Hän täyttää sen tavallaan sen raportin ja me voidaan sit kattoo sitä raporttia vähä.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (27):

- O Auditointi tehtävän jakaminen
- S Kouluttaminen tärkeää, jotta muut pystyisi tekemään
- S Valtakunnan ympäri kohteita
- S Kiinteistön parhaiten tunteva voisi tehdä auditoinnin
- S Toisen tekemän auditoinnin raportin katsominen
- A Helpompaa tehdä auditointi kun tuntee kohteen (Spontaanisuus)
- A Resurssipula kouluttaa ihmisiä tekemään auditointeja (Moraalinen turva)
- A Ulkoistetun raportin tarkastus (Työllisyyden turva)
- A Tieto, että kiinteistöpäällikkö pystyy tekemään auditoinnin (Kunnioitus muille)

28. Vastaaja toteaa, että turvallisuuden laiminlyönti on suurin pelko, jos joku muu tekee auditoinnin.

Vastaaja: Miinuspuolena vois olla se, että jos ne kiinteistöpäälliköt ei oo niin turvallisuusorientoituneita ja ne tota jotenki ohittas niit asioita mut ei sellast oo ollu tieteenki on se riski et ne ei kato sitä silleen niinku turva-ammattilaisen silmin niin tarkkaan ku me katotaan, mut sen takii ne on meidän kans siel tavallaan mukana muutaman kerran et ne niinku ymmärtäis sen että tää homma menee tälle.

Haastattelija: Tota, miks se niinku tavallaan pelottaa et ne ei oo tarpeeks turvallisuusorientoituneita?

Vastaaja: No tavallaan se on just se, et niinku jos se turvallisuuskulttuuri ei oo sil henkilöl sil tasol tai siin organisaatiossa niin tavallaan et se niinku laiminlyö jotain et se sen mielest se ajattelee et ei se haittaa jos yks sammutin tai joku paloilmasin ei toimi et ei se oo niinku et, no ei se jos pelsuu ei löydy niin ei se haittaa tavallaan et jos se vähättelee niit asioit jotka on mun mielest just tärkeitä.

Haastattelija: Mist sen tietää et vähätteleeks se vai eikse vähättele niit asioita, niinku kenest tahansa tyypistä?

Vastaaja: Se onki hyvä kysymys tavallaan, tottakai niist raporteista tekee tavallaan mitä niit voi kattoo sitte mutta tota kyl se niinku lähtee mun mielest siit organisaation nimenomaan siit tavallaan siit turvallisuuskulttuurista et jos se on niinku nollatasolla et sitä ei arvosteta niin sit siin on suurempi riski tavallaan et sitä laiminlyödään et jos se niinku on alusta tavallaan et me ollaan rakennettu hyvä sellanen kulttuuri nii sit se niinku kaikki ottaa sen vakavissaan ja sillee et se ei oo se mörkö sillee et uskaltaa tehdä niit ilmotuksii.

Haastattelija: Miten se pystyy todistaa sen, et se on niinkun tarkastuksen vastaus ja todellisuus on niinku silleen kunnossa?

Vastaaja: Niin nii et toimii? No tottakai sit voidaan tehdä se tarkastus vaik vuoden päästä uudestaan ja tavallaan sit siin se voidaan todentaa, mut kyl se niinku on kyl se on niinku vaan se et jos joku kiinteistöpäällikkö tekee sen oman kiinteistön nii kyl sillä on niinku se vastuu ja velvollisuus johon on pakko luottaa sit että, ja sit se on kiinteistöpäällikkö on kuitenkin vastuussa kiinteistön turvallisuudesta nii siihen niinku luotettava.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (28):

- O Joku muu tekee auditoinnin

- S Henkilö ei ole turvallisuusorientoitunut
- S Saattaa ohittaa asioita
- S Ei ole niin tarkka silmä
- A Ulkoistaessa pelko, että joku muu laiminlyö turvallisuutta (Moraalinen turva)

29. Vastaaja sanoo, että kohteen tunteminen etukäteen on tärkeää

Vastaaja: *Auditoinnin pystyy niinkun varsinkin niinkun nimeltämainitsemattomalla työkalulla tuettuna niin sen pystyy tekemään kuitenkin mun mielestä niin että se ei vie niinku loputtuman niinkun liikaa sen tarkastettavan kohteen vaikka esimiehen aikaan, et kyl niinkun tarkastajan pitää tuntea se niinkun pitää tietää minne päänsä lykkää siinä mielessä että kyl sun pitää pystyy tekemään niinkun 70-80% siitä tarkastuksesta niinkun ilman et sul on joku siinä pöydän vieressä, kun se on kuitenkin niinkun asioiden, tilan tunnistamista eiks vaan, sä kierrät kohdetta ja katot ja kuvaat ja raportoit ja ja näin. Sit on tietysti tiettyjä asioita missä pitää istua ja pitää olla se kohde tai niinkun vastuuhenkilö siinä, mut kyl se niinkun näin menee.*

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (29):

- O Kierroksen ajankäytön minimointi
- S Ei tarvitse käyttää niin paljon esimiehen aikaa
- S Asioiden ja tilojen tunnistamista vain
- A Kohteen tunteminen (Itseluottamus)

30. Vastaaja toteaa, että omien muistiinpanojen ymmärtäminen on tärkeää, koska muuten aikaa kuluu enemmän.

Vastaaja: *Vanhoilla työkaluilla eli niin sanotusti kynä, muistilehti, tarkastuslistat, kamerat tai kännykkä kuvaamista varten, niin suurin osa ajasta menee siihen raportin tekoon. Eli sä kierrät sen kohteen sen muistilistan tarkastuslistan kanssa, ruksaat raksaat, teet muistiinpanoja, ja itse teen vielä, mä oon oikeen huono muistiinpanojen tekijä, mä luulen et mul on sellasia voimasanoja mistä mä sit muka muistan seuraavana päivänä, mul ei oo mitään käryä mitä mä oon niinku yrittäny tolla lyhenteellä tos kertoo. Summa summarum, sul on ne, sit sul on vaikka 200 valokuvaa kohteesta, sitä sä meet seuraavana päivänä, sit sä oot vaikka tarkastanu kaks kohdetta päivän aikana, oot hienosti tehny näistä nää kaikki työvaiheet. Sit sä meet seuraavana päivänä niinkun konttorille ja rupeat raapii kasaan sitä raporttii niistä, niin siinä menee se yks työpäivä että heilahtaa niinku puhtaasti siihen.*

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (30):

- O Muistiinpanoihin kuluu aikaa
- S Niiden tulkinta vaikeaa
- S Ei ymmärrä omia lyhenteitä
- A Omien muistiinpanojen ymmärtäminen (Tarkoitus, sisäinen potentiaali)

31. Vastaaja puhuu, että auditoinnin viimeistely eli ihmisten ja asioiden yhdistely, muistelu, tekstiasu sekä tarkoituksen kommunikointi ovat tärkeitä asioita, mutta siihen menee aikaa.

Vastaaja: Se on se hyvä juttu, sen minkä mä ite koen et mä teen sen kännykällä 70% valmiiksi kierroksen aikana ja sit stilisointi, niin siinä tulee se niinkun mun mielestä se bisneskeissi siinä, mistä mä oon ite ollu niinkun erityisen tyytyväinen, koska mikään ei ole tossa niin ärsyttävää kun se et sul on vaikka, niin varsinkin ketjuhommissa tää niinkun korostuu, ku sä meet vaikka, meet vaikka, lähet pääkaupunkiseudulta ja meet Pohjois-Suomeen tekemään auditointeja. Sä teet vaikka viis kohdetta siellä, niin kyl se aikamoinen savotta on sit jos sulla on se vanha staili siinä. Et sul on viiden kohteen muistiinpanot, 1000 valokuvaa ja nää kaikki on tehty kahteen kolmeen päivään nää kierrokset. Sit sä tuut sieltä veke ja sit sä rupeet niitä raapimaan kasaan niin, siinä menee kaks viikkoo reippaana ku ne tulee sieltä ulos. Ja sit sä oot kato nuppi on sit jo niin sekasin että sä muistat asioita, sul on muistiinpanoja, sit sä muistat et mä oon sen näköselä ihmiseltä kysyin sitä asiaa, sit sä katot sitä valokuvaa, muistiinpanoja, muistelet kuka oli missäkin ja kuka sano mistäkin mitä. Ku sinne jää hirveen paljon sit kuitenkin sitä sellastaki tietoo, mitä ei tuu kirjattuu niin muistinvarasesti. Sen takii toi on niinku, toi tapa on mun mielestä hyvä tehdä.

Haastattelija: Minkä takii sä saat vaa 70% raportist tehtyy niinku siel kohteella, tai niinku mitä sä niinku lisäät siihen?

Vastaaja: No mä en haluu tehdä sitä ehkä niinku valmiiksi, suurin tulee varmaan siihen, tulee niihin niinkun, mä haluan kattoo ne kuvat niinkun sit siinä kuitenkin ennenku se raportti on niinkun lähetysshommassa. Mä haluan varmistuu et siin on niinkun, on oikeet kuvat, mä saatan ottaa niinku ite yhestä asiasta mä saatan ottaa niinku kaks kolme kuvaa, mä katon tost noin otan noin. Se on varmaan ihan puhtaasti vaan niinkun meikäläisen työtapojen huonoutta tavallaan, et mä otan niinkun paljon niinkun teen niitä huomioita, mä otan niitä kuvia vähän niinkun muistiin tiiäkö tollaseks niinkun merkinnäks. Sit mä haluan niist niinku valkata sen et mikä on niinku, samasta asiasta otettu tosiaan kolme kuvaa, sit mä haluan kattoo rauhassa kuitenkin sit sen et joo tossakin niinku näkyy se mitä mä haen tässä. Ku kuitenkin sul on kysymys, ja sit sul on valokuva josta näkyy yksityiskohtia siit niinkun alle niin. Ehkä sen takii, emmä oikee haluukkaan tavallaan et se on niinkun satapinnasesti valmis kun mä lähen sieltä ulos, kyl mä haluan sen niinku stilisoida. Mut niin valmis sen pitää olla, et mul ei mee siihen sit sitä päivää tietkö sen raportin niinku loppuunsaattamiseksi, et se on niinku se tärke juttu siinä. Se voi olla 85% valmis tai 90% valmis, se ei oo niinkun, mut siis kuitenkin et se loppuhionta, mä haluan tehdä sit niinku kuitenkin tossa ihan rauhassa, isommalta ruudulta, ikänäkö.

Yhteenveto tikapuusta kohdassa (31):

- O Auditoinnin viimeistely kierroksen jälkeen
- S Vaikea raapia raportti kasaan jos data levällään
- S Asioiden muistaminen vaikeaa raporttia kirjoittaessa
- S Ihmisten ja asioiden yhdistely
- S Jää paljon tietoa mitä ei kirjata mihinkään
- S Ei halua tehdä valmiiksi paikanpäällä
- S Raportin tarkastus ennen lähetystä
- S Kuvien valitseminen
- S Haluaa täydentää raporttia merkintöjen avulla
- A Ihmisten tunteminen etukäteen (Itseluottamus)
- A Muistin varassa on tärkeitä asioita (Spontaanisuus)
- A Tekstiasun viimeistely (Luovuus)
- A Raportista pitää käydä ilmi mitä hakee sillä (Tarkoitus, sisäinen potentiaali)

6. ANALYSOINTI JA POHDINTA

Tässä luvussa esitellään yleisiä havaintoja näkymättömien tarpeiden tutkimisesta syvähaastattelun avulla sekä tulkitaan, analysoidaan ja pohditaan tapaustutkimuksessa havaittuja löytöjä.

6.1. Yleisiä havaintoja näkymättömien tarpeiden tutkimisesta

Vastaajat ovat innokkaita kertomaan omasta työstään ja vastaus avoimeen kysymykseen saattaa kestää useita minuutteja. Vuoropuhelu saattaa edetä niin, että haastattelija ei kerkeä kysymään kun vastaaja jo perustelee itse sanomaansa asiaa tai hyppää toiseen aiheeseen. Tällaisissa tilanteissa ”Miksi tämä on tärkeää?” -kysymys on vaikeaa sujauttaa vuoropuhelun väliin keskeyttämättä vastaajaa. Hyvän tunnelman rakentaminen on tärkeää haastattelun aikana, jotta vastaajan on helpompi avautua.

Haastattelun aikana haastattelijan on vaikea pysyä itse mukana vuoropuhelussa ja kysyä oikeissa paikoissa oikeita kysymyksiä. Syvähaastattelussa haastattelijan on tärkeää kuunnella vastaajaa, jotta vastausten taso syvenee henkilökohtaiselle tasolle ja vastaajalla on miellyttävä olo.

Saman tyyppiset arvot ja näkymättömät tarpeet ovat kohtalaisen samanlaisia eri vastaajien välillä, vaikka lähtökohta saattaa olla erilainen. Sillä ei ole suurta merkitystä lopputuloksen kannalta onko vastaaja käyttänyt ohjelmistoa vai ei kun tutkitaan näkymättömiä tarpeita, koska samantyyppiset näkymättömät tarpeet ovat tärkeitä molemmille.

Kysymyksillä johdattelun välttäminen on välillä todella vaikeaa kun samaan aikaan on kuunneltava vastaajaa ja mietittävä seuraavaa asiaa johon voi tarttua. Jos vastaus on pitkä, niin välillä on palautettava vastaajalle mieleen mitä hän on itse sanonut, jotta voidaan kysyä miksi hän sanoi näin. Tällaisissa tilanteissa johdattelun vaara on suuri.

Asiakkaille on usein ominaisuuksien vaatimuksissa tärkeää, että heidän oma työnteon prosessi helpottuu ja samalla ohjelmistolla voidaan hoitaa isompaa kokonaisuutta kuin mihin

ohjelmisto on alunperin tarkoitettu. Ohjelmiston kehittäjän on päätettävä kuinka laaja tuote on järkevää rakentaa.

6.2. Tapaustutkimuksessa havaitut näkymättömät tarpeet

Tässä osassa analysoidaan asiakasvaatimusten näkymättömiä tarpeita vastaajien arvojen perusteella ja luokitellaan ne Maslowin tarvehierarkian (Maslow 1954) alustavan luokittelurungon mukaisesti. Näkymättömien tarpeiden tunnistamisessa on tulkittu vastaajien sanoja.

Auditointiprosessin tärkeimmät arvot vastaajien ja vastausten tulkinnan perusteella (Taulukko 1) ovat homman kasassa pitäminen ilman alaisia, laatutason saavuttaminen sekä nostaminen, todistaminen riitatilanteissa, turvallisuuden näkyvyys työntekijöille, työntekijöiden luottamus sekä turhien tilanteiden välttäminen. Näiden arvojen näkymättömät tarpeet vastaajille ovat turvallisuuden tunteen parantaminen henkilökohtaisen työllisyyden turvan, resurssien turvan sekä omaisuuden turvan osalta. Lisäksi vastaajien näkymättömiä tarpeita auditointiprosessissa ovat itsetunnon parantaminen paremman laatutason saavutuksen sekä työntekijöiltä saatavan kunnioituksen avulla.

Auditointiprosessi		Turvallisuuden tunne, itsetunto
Arvo	Näkymätön tarve	Luokittelu
Homman kasassa pitäminen ilman alaisia	Työllisyyden turva	Turvallisuuden tunne
Laatutaso saavutetaan	Resurssien turva	Turvallisuuden tunne
Korkeampi laatutaso	Saavutus	Itsetunto
Todistaminen ristiriitatilanteissa	Omaisuuden turva	Turvallisuuden tunne
Turvallisuuden näkyvyys työntekijöille	Kunnioitus muilta	Itsetunto
Työntekijöiden luottamus	Kunnioitus muilta	Itsetunto
Vältetään tilanteita, jotka johtavat tietämättömyydestä	Työllisyyden turva	Turvallisuuden tunne

Taulukko 1: Auditointiprosessin näkymättömät tarpeet

Auditointiprosessin näkymättömät tarpeet liittyvät turvallisuuden tunteeseen sekä auditoinnin hallitsijan itsetuntoon. Turvallisuuden tunne ja luottamus siihen, että huolehditaan turvallisuudesta on ohjelmiston brändin kannalta tärkein näkymätön tarve, jolla asiakkaan käyttö luultavasti kasvaa.

Auditoinnin digitaalisen allekirjoituksen tärkeimmät arvot vastaajien ja vastausten tulkinnan perusteella (Taulukko 2) ovat vahvempi sitoutumisen tunne, oikeusturva, varmistuminen tarkastuksen aitoudesta, varmuus raportin lukijalle sekä virallisen sisällön suojele. Näiden arvojen näkymättömät tarpeet vastaajille ovat turvallisuuden tunteen parantaminen moraalisen turvan, omaisuuden turvan ja työllisyyden turvan avulla.

Auditoinnin digitaalinen allekirjoitus		Turvallisuuden tunne
Arvo	Näkymätön tarve	Luokittelu
Sitoutuminen tuntuu vahvemmalta	Moraalinen turva	Turvallisuuden tunne
Oikeusturva	Omaisuuden turva	Turvallisuuden tunne
Varmistuminen tarkastuksen aitoudesta	Työllisyyden turva	Turvallisuuden tunne
Varmuus raportin lukijalle	Moraalinen turva	Turvallisuuden tunne
Virallisen sisällön suojele	Omaisuuden turva	Turvallisuuden tunne

Taulukko 2: Auditoinnin digitaalisen allekirjoituksen näkymättömät tarpeet

Auditoinnin digitaalinen allekirjoitus antaa käyttäjälle turvallisuuden tunnetta, jonka takia tämä ominaisuus tulisi ehdottomasti toteuttaa. Turvallisuuden tunnetta kannattaa ruokkia mahdollisimman paljon ja digitaalista allekirjoitusta kannattaa tuoda esiin ohjelmistossa niin paljon kuin mahdollista, koska auditointeja tehdään turvallisuuden tunteen takia.

Edellisen auditoinnin vastauksen näkymisen tärkeimmät arvot vastaajien ja vastausten tulkinnan perusteella (Taulukko 3) ovat ajan säästäminen, sanktioiden ja keinojen miettiminen ongelman toistuessa sekä ohjeiden perustelu ihmisille. Näiden arvojen näkymättömät tarpeet vastaajille ovat itsensä toteuttamisen tarve ongelmanratkaisun avulla sekä itsetunto ohjeiden perustelemisen avulla.

Edellisen auditoinnin vastauksen näkyminen		Itsensä toteuttamisen tarve
Arvo	Näkymätön tarve	Luokittelu
Ajan säästäminen	Ongelmanratkaisu	Itsensä toteuttamisen tarve
Sanktioiden ja keinojen miettiminen ongelman toistuessaa	Ongelmanratkaisu	Itsensä toteuttamisen tarve
Ihmisten pitää ymmärtää miksi jotain tehdään	Kunnioitus muille	Itsetunto

Taulukko 3: Edellisen auditoinnin vastauksen näkyminen auditointia täytettäessä

Edellisen auditoinnin vastauksen näkyminen auditointia täytettäessä tuo käyttäjälle tunteen, että yritys kehittyy kun ongelmia ratkotaan ja heitä kunnioitetaan. Koska auditoinnissa tärkeintä turvallisuuden tunne, niin tämä ominaisuus ei ole niin tärkeää brändin ja asiakastyytyväisyyden kannalta kuin esimerkiksi auditoinnin digitaalinen allekirjoitus. Tämä ominaisuus ratkaisee enemmän auditoinnin täyttäjän henkilökohtaisia näkymättömiä tarpeita saada kunnioitusta ja ratkoa omia ongelmia kuin toisi turvallisuuden tunnetta yrityksessä. Edellisen auditoinnin vastauksen näkyminen auditointia täytettäessä vaikuttaisi kuitenkin positiivisesti auditoinnin täyttäjän käyttäjäkokemukseen.

Selkeän ja hyvän raportin tärkeimmät arvot vastaajien ja vastausten tulkinnan perusteella (Taulukko 4) ovat ongelmien löytäminen ja ratkaisu, ratkaisujen yhdessä miettiminen, järjestelmällisyys, kehityksen mahdollistaminen, positiivisen turvallisuuskulttuurin luominen, onnistumisten näkeminen, varmistuminen turvallisuudesta, todisteet, varmuus, hommien kuntoon saaminen, vaikuttavuus johdolle ja korjaustöiden nopeutus. Näiden arvojen näkymättömät tarpeet vastaajille ovat itsensä toteuttamisen tarve ongelmanratkaisun ja tosiasioiden hyväksymisen avulla, yhteenkuuluvuuden tunne sekä turvallisuuden tunne omaisuuden turvan, resurssien turvan, moraalisen turvan ja työllisyyden turvan avulla. Lisäksi vastaajien näkymättömän tarve on itsetunto saavutuksen sekä kunnioituksen saamisen ja antamisen avulla.

Selkeä ja hyvä raportti		Turvallisuuden tunne, itsetunto
Arvo	Näkymätön tarve	Luokittelu
Löydetään ongelmat ja ratkaistaan ne	Ongelmanratkaisu	Itsensä toteuttamisen tarve
Miettiä yhdessä ratkaisuja	Yhteyden tunne	Yhteenkuuluvuuden tunne
Kuvien järjestelmällisyys	Omaisuuksien turva	Turvallisuuden tunne
Kehityksen mahdollistaminen datan avulla	Saavutus	Itsetunto
Positiivisen turvallisuuskulttuurin rakentaminen	Kunnioitus muilta	Itsetunto
Nähdään onnistumiset	Saavutus	Itsetunto
Nähdään kehitettävät asiat	Tosiasian hyväksyminen	Itsensä toteuttamisen tarve
Varmistuminen kohteen turvallisuuden tilasta	Resurssien turva	Turvallisuuden tunne
Ei ole tulkinnanvaraa kun on todiste	Moraalinen turva	Turvallisuuden tunne
Varmuus, että kohteet ovat halutun mukaisia	Resurssien turva	Turvallisuuden tunne
Saadaan hommat kuntoon	Ongelmanratkaisu	Itsensä toteuttamisen tarve
Vaikuttavuutta johtajille	Kunnioitus muilta	Itsetunto
Johto haluaa raportin turvallisuuden ammattilaiselta	Kunnioitus muille	Itsetunto
Huonosta raportista palaute johdolta	Kunnioitus muilta	Itsetunto
Esimies nopeuttaa korjaustoimia	Työllisyyden turva	Turvallisuuden tunne

Taulukko 4: Selkeän ja hyvän raportin arvot ja näkymättömät tarpeet

Hyvän ja selkeän raportin näkymättömiä tarpeita on laaja skaala. Tärkeintä on ensin turvallisuuden tunteen saavuttaminen raportin avulla, mutta heti perässä toisena tärkeänä näkymättömänä tarpeena on auditoinneista vastaavan itsetunnon kasvattaminen. Kunnioituksen saaminen johdolta sekä työntekijöiltä hyvästä raportista sekä turvallisuuden kehityksestä on valtava näkymätön tarve turvallisuudesta vastaavan henkilön silmin. Kolmantena tärkeänä näkymättömänä tarpeena on itsensä toteuttamisen tarve eli se, että raportti itsessään antaa kohteelle sekä turvallisuudesta vastaavalla niin selkeät ohjeet, että korjaukset saadaan tehtyä nopeasti ja ongelmat ratkaistua.

Nopeamman täyttämisen tärkeimmät arvot vastaajien ja vastausten tulkinnan perusteella (Taulukko 5) ovat kohteen ja ihmisten tunteminen etukäteen, omien muistiinpanojen ymmärtäminen, luotto auditoinnin ulkoistamiseen sekä auditoinnin viimeistely ja varmistus. Näiden arvojen näkymättömät tarpeet vastaajille ovat itsetunto itseluottamuksen sekä kunnioituksen avulla, itsensä toteuttamisen tarve luovuuden, sisäisen potentiaalin sekä spontaanisuuden avulla sekä turvallisuuden tunne työllisyyden turvan ja moraalisen turvan osalta.

Auditoinnin nopeampi täyttäminen		Itsensä toteuttamisen tarve, itsetunto
Arvo	Näkymätön tarve	Luokittelu
Kohteen tunteminen ja taustaselvitys	Itseluottamus	Itsetunto
Helpompaa tehdä auditointi kun tuntee kohteen	Spontaanisuus	Itsensä toteuttamisen tarve
Ulkoistetun raportin tarkastus	Työllisyyden turva	Turvallisuuden tunne
Resurssipula kouluttaa ihmisiä tekemään auditointeja	Moraalinen turva	Turvallisuuden tunne
Tieto, että kiinteistöpäällikkö pystyy tekemään auditoinnin	Kunnioitus muille	Itsetunto
Kuvan ottaminen on nopein tapa	Luovuus	Itsensä toteuttamisen tarve
Ulkoistaessa pelko, että joku muu laiminlyö turvallisuutta	Työllisyyden turva	Turvallisuuden tunne
Kohteen tunteminen	Itseluottamus	Itsetunto
Omien muistiinpanojen ymmärtäminen	Sisäinen potentiaali	Itsensä toteuttamisen tarve
Ihmisten tunteminen etukäteen	Itseluottamus	Itsetunto
Muistin varassa on tärkeitä asioita	Spontaanisuus	Itsensä toteuttamisen tarve
Tekstiasun viimeistely	Luovuus	Itsensä toteuttamisen tarve

Taulukko 5: Arvoja ja näkymättömiä tarpeita liittyen auditoinnin nopeampaan täyttämiseen

Auditoinnin nopeamman täyttämisen näkymättömiä tarpeita oli vaikea tulkita, koska näkymätön tarve on jo itsessään selkeä eli ajan säästäminen tehokkaamman auditoimisen

avulla. Tärkeämpää tässä tapauksessa oli selvittää miksi auditoinnin täyttäminen on tällä hetkellä hidasta ja miten sitä voisi nopeuttaa. Ensiksi, auditoinnin täyttämistä hidastaa se, että se pitää tehdä itse, jotta turvallisuuden tunne olisi korkea. Toiseksi, auditoinnin täyttämistä hidastaa se, jos ei tunne kohteita tai ihmisiä, jolloin itsetunto saattaa heikentyä jos on eksynyt kohteella tai ei löydä ihmisiä kohteella. Kolmanneksi, raportin viimeistelyn sekä sisällön ja muistiinpanojen analysoinnin mahdollisuus ruokkii itsensä toteuttamisen tarvetta. Jos raportista haluaa täydellisen johtajia varten, siihen kuluu aikaa.

6.3. Näkymättömät tarpeet kehitysjonon hallinnassa

Käyttäjäkokeista vaaditaan ohjelmistolta tänä päivänä enemmän ja sen pitää olla parempaa. Kun asiakasvaatimuksia lisätään kehitysjonoon, on tärkeää selvittää miksi niitä vaaditaan ja mihin näkymättömiin tarpeisiin ominaisuusvaatimukset liittyvät, jotta ymmärretään mitkä asiat herättävät käyttäjien tunteita, vaikuttavat käyttäjäkokeeseen ja millä tavalla. On tärkeää tietää mitä vaatimuksia kannattaa toteuttaa käyttäjäkokeen näkökulmasta, koska kaikkea ei voida ohjelmoida resurssien takia. Ohjelmiston brändi on tärkeässä asemassa kun päätetään, mitä vaatimuksia toteutetaan ja miten vaatimuksen toiminnallisuus toteutetaan.

Asiakkaat eivät itse osaa suoraan kertoa, miksi he haluavat tiettyä ominaisuutta. Syy saattaa usein olla se, että niin se vaan menee. Tällaisessa tilanteessa, jossa ei tiedetä mitä asiakas todellisuudessa haluaa tuntea ohjelmiston käytön aikana, ohjelmiston kehittäjä menettää työkalun rakentaa odotukset ylittävä ominaisuus. Haastattelujen avulla asiakas joutuu selittämään itselleenkin miksi vaatimus todella on niin tärkeä hänelle.

7. JOHTOPÄÄTÖKSET

Käyttäjäkokemus ja ohjelmistojen vuorovaikutuksellisuus ovat tuttuja ilmiöitä ihmisten jokapäiväisessä elämässä. Ohjelmistojen käyttäjäkokemus saattaa helposti huonontua kun kehitys jatkuu ohjelmistoyritysten vastatessa asiakkaiden vaatimuksiin. Huono käyttäjäkokemus saattaa aiheuttaa sen, että asiakas vaihtaa käytön uuteen parempaan ohjelmistotuotteeseen. Käyttäjäkokemuksen parantamiseksi, ihmisen näkymättömät tarpeet täytyy ymmärtää ja määritellä paremmin sekä oppia miten näkymättömät tarpeet sulautetaan tuotteisiin - ihmisen ja tuotteen vuorovaikutukseen (Hassenzahl et al. 2006). Tämän diplomityön tavoitteena oli ehdottaa ”Empaattinen kehitysjojo” -malli, joka tuo käyttäjäkokemuksen tutkimuksen mukaan ohjelmiston kehitysjojo hallintaan.

Tässä diplomityössä tutkittiin asiakkaiden parannusvaatimuksia ohjelmistotuotteeseen ja selvitettiin miksi asiakkaat vaativat tiettyjä asioita. Tutkimuksessa haastateltiin sekä vaatimuksen tehneitä asiakkaita että yhtä potentiaalista uutta asiakasta. Tutkimus toteutettiin empaattisella syvähaastattelulla sekä tikapuutekniikalla, jossa tärkeää on ymmärtää haastateltavan motivaatioita ja tunteita mahdollisimman hyvin.

Tulokset näyttävät, että asiakkaan vaatimuksen syynä on yksi tai useampi henkilökohtainen näkymätön tarve, joka liittyy Maslowin tarvehierarkian (Maslow 1954) viiteen luokkaan; fysiologisiin tarpeisiin, turvallisuuden tarpeeseen, rakkauden ja yhteenkuuluvuuden tarpeeseen, itsetunnon tarpeeseen tai itsensä toteuttamisen tarpeeseen. Tulosten perusteella vastattiin seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten voidaan tuoda käyttäjäkokemuksen tutkiminen ohjelmistotuotteen kehitysjojo hallintaan mukaan?

Käyttäjäkokemuksen tutkiminen voidaan tuoda kehitysjojo hallintaan mukaan siten, että selvitetään kehitettävän ominaisuuden näkymättömät tarpeet ennen kuin tehtävä lisätään kehitysjojoon. Kun kehitysjojoon lisätään uusi ominaisuus, haastatellaan nykyisiä asiakkaita, käyttäjiä tai potentiaalisia käyttäjiä. Vaadittu ominaisuus kannattaa tutkia tarkemmin, jotta tiedetään paremmin mihin näkymättömään tarpeeseen ominaisuus liittyy ja mitkä asiat vaikuttavat käyttäjäkokemukseen positiivisesti.

2. Miksi tiettyjä ominaisuuksia pyydetään ja vaaditaan ohjelmistoon?

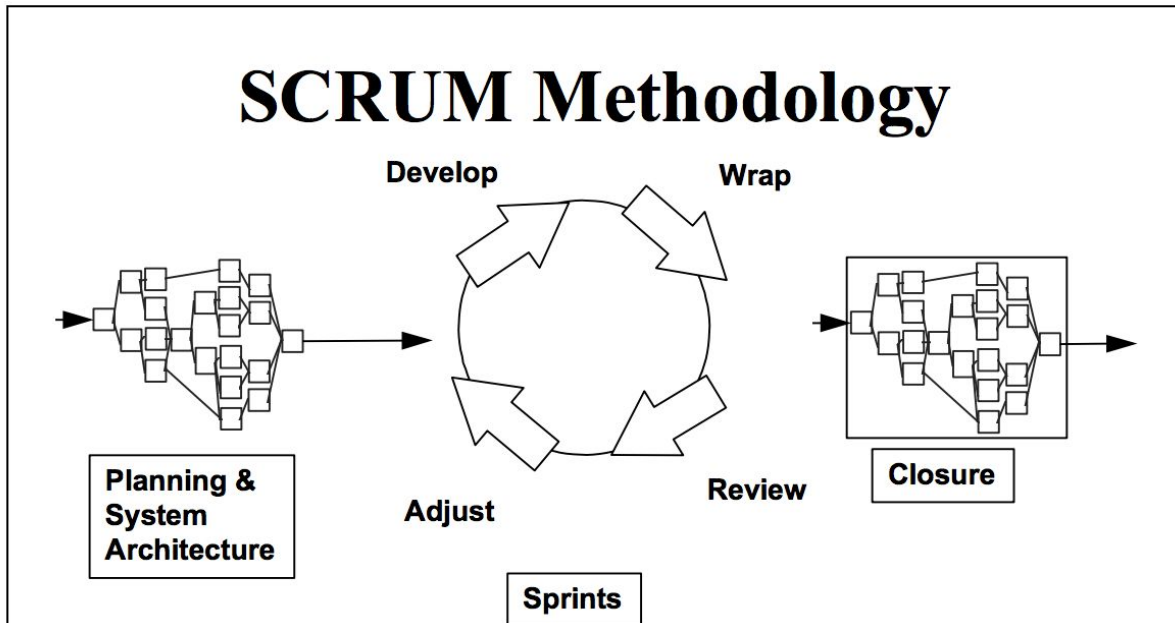
Asiakkaat vaativat ominaisuuksia, jotka ovat heille tärkeitä henkilökohtaisesti. Asiakkaan vaatimukselle on usein perustelut, mitä asiakas luulee saavuttavansa jos vaatimus toteutetaan. Perustelut ovat usein kovin pinnallisia ja vaatimuksen takaa löytyy usein yksi tai useampi näkymätön tarve. Usein asiakkaan vaatimus helpottaa asiakkaan omaa työntekoa, jota asiakas tekee omalla tavallaan. Asiakas ei ajattele ohjelmiston parasta ja saattaa olla yksi harvoista, joka tekee työtä tietyllä tavalla.

3. Miten tunnistetaan vaatimuksen näkymätön tarve ja sen merkityksellisyys?

Vaatimuksen näkymätön tarve tunnistetaan haastattelemalla nykyistä tai potentiaalista asiakasta tai käyttäjää empaattisesti tikapuutekniikalla. Tärkeää on selvittää miksi vaatimus on tärkeä, tunnistaa mikä vaatimuksen näkymätön tarve on ja mihin Maslowin tarvehierarkian (Maslow 1954) kategoriaan se luokitellaan. Kun näkymätön tarve on tunnistettu, on tärkeää pohtia sen vaikutusta ohjelmiston kokonaisuuden sekä brändin kannalta. Jos näkymätön tarve on ohjelmiston käytön kannalta tai brändin kannalta tärkeä, silloin ominaisuus on merkittävä.

7.1 “Empaattinen kehitysjo” -malli

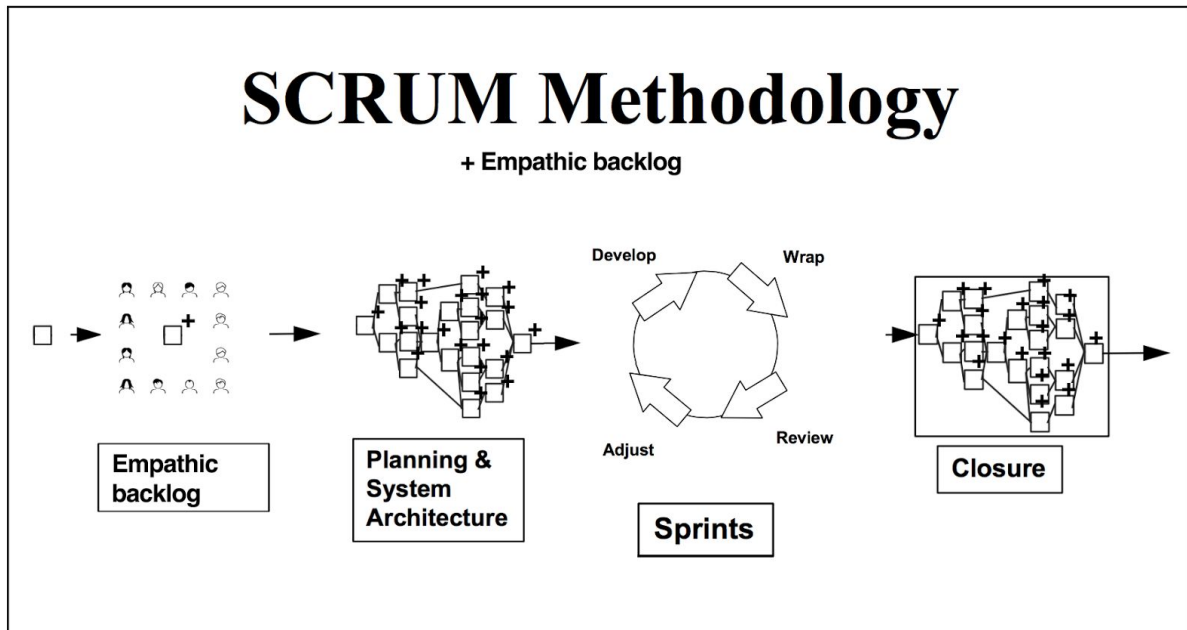
Suunnittelija voi vaikuttaa kiintymysasteeseen suunnittelemalla tuotteita, jotka yhdistyvät paremmin kuluttajien tarpeisiin ja tunteisiin (Niinimäki et al. 2011). Ketterän ohjelmistokehitysmenetelmän SCRUMin suunnitteluvaiheessa, voidaan ottaa käyttöön “Empaattinen kehitysjo” -malli, jolla tuodaan käyttäjäkokemuksen ja näkymättömien tarpeiden tutkiminen mukaan kehitysjonon hallintaan.



Kuva 1: SCRUM -menetelmä (Schwaber 1997)

SCRUM -ohjelmistokehitysmenetelmässä (Kuva 1) ei oteta huomioon käyttäjäkokemuksen tutkimista eikä suunnitteluvaiheelle ole tiedossa selkeää prosessia. “Empaattista kehitysjono” -mallia voidaan käyttää ennen kun tehtävä lisätään SCRUMin kehitysjaksoon.

“Empaattinen kehitysjono” -malli ottaa huomioon näkymättömien tarpeiden tutkimisen nykyisten tai potentiaalisten käyttäjien ja asiakkaiden avulla. Tavoitteena on tuoda kehitysjonon tehtäviin mukaan tutkimuksen perusteella selvitetty tehtävän näkymätön tarve. Näkymättömän tarpeen tiedon avulla voidaan suunnitella ohjelmiston käyttäjäkokemusta paremmaksi ja voidaan perustella helpommin toiminnallisuuden suunnitteluvalintoja. Lisäksi voidaan olla varmempia suunnittelun valinnoista, kun tiedetään mikä on käyttäjälle tunteellisesti tärkeää.



Kuva 2: SCRUM -menetelmä + empaattinen kehitysjono

7.2. Rajoitukset

Tässä diplomityössä haastateltiin vain kolmea vastaajaa, joka saattaa vaikuttaa tutkimustuloksiin negatiivisesti. Lisäksi haastattelujen tulkinta voi olla jossain määrin puutteellista sekä kysymykset saattavat olla liian johdattelevia haastattelujen aikana. Tällöin tutkimustulokset saattavat olla väärä.

7.3. Jatkotutkimus

Asiakasvaatimusten näkymättömät tarpeet voidaan selvittää haastattelemalla, mutta vaikeampaa on keksiä ja luoda ominaisuuksia, jotka ruokkivat näitä näkymättömiä tarpeita. Jatkotutkimuksessa tulisi tunnistaa ihmisen kaikki mahdolliset näkymättömät tarpeet tarkasti ja löytää näille näkymättömille tarpeille vuorovaikutukselliset työkalut. Jos voidaan selvittää millä reaktioilla näkymättömiä tarpeita täytetään, voidaan luoda koukuttavia ominaisuuksia mihin tahansa ohjelmistoon.

8. LÄHDELUETTELO

Albert, Tullis. 2013. Measuring the user experience: collecting, analyzing, and presenting usability metrics.

Andersen, Morch. 2009. Mutual Development: A Case Study in Customer Initiated Software Product Development.

Arhippainen, Tähti. 2003. Empirical Evaluation of User Experience in Two Adaptive Mobile Application Prototypes.

Bennett, Railich. 2000. Software Maintenance and Evolution: A Roadmap.

Bevan. 2008. Classifying and Selecting UX and Usability Measures.

Bevan. 2009. What is the difference between the purpose of usability and user experience evaluation methods?

Bevan, Cockton, Christou. 2008. Meaningful Measures: Valid Useful User Experience

Boven, Gilovich. 2003. To Do or to Have? That Is the Question.

Boyce, Neale. 2006. Conducting in-depth interviews: A Guide for Designing and Conducting In-Depth Interviews for Evaluation Input.

Cao, Jiang, Oh, Li, Liao, Chen. 2012. A Maslow's hierarchy of needs analysis of social networking services continuance.

Chamberlain, Sharp, Maiden. 2006. Towards a Framework for Integrating Agile Development and User-Centred Design.

Cockton. 2008. What Worth Measuring Is.

Demir, Desmet, Hekkert. 2009. Appraisal Patterns of Emotions in Human-Product Interaction.

- Desmet, Hassenzahl. 2012. Towards happiness: Possibility-driven design.
- DiCicco-Bloom, Crabtree. 2006. The qualitative research interview.
- Diener, Lucas. 1999. Personality and subjective well-being.
- Forlizzi, Battarbee. 2004. Understanding experience in interactive systems.
- Gaver, Martin. 2000. Alternatives. Exploring Information Appliances through Conceptual Design Proposals.
- Goffin, Lemke, Koners. 2010. Identifying Hidden Needs: Creating Breakthrough Products.
- Green, Jordan. 1999. Human factors in product design.
- Guion, Diehl, McDonald. 2001. Conducting an In-depth Interview.
- Hassenzahl, Roto. 2007. Being and doing A perspective on User Experience and its measurement.
- Hassenzahl, Roto, Law, Vermeeren, Kort. 2009. Understanding, scoping and defining user experience: A survey approach.
- Hassenzahl, Tractinsky. 2006. User experience – a research agenda.
- Hassenzahl, Väänänen-Vainio-Mattila, Roto. 2008. Towards Practical User Experience Evaluation Methods.
- Hellman, Rönkkö. 2008. Is User Experience supported effectively in existing software development processes?
- Jordan. 2000. Designing pleasurable products. An introduction to the new human factors.

- Kleef, Trijp, Luning. 2004. Consumer research in the early stages of new product development: A critical review of methods and techniques.
- Kleef, Trijp, Luning. 2005. Consumer Research in the Early Stages of New Product Development.
- Kollmann, Sharp, Blandford. 2009. The importance of Identity and Vision to user experience designers on agile projects.
- Kouprie, Visser. 2009. A framework for empathy in design: stepping into and out of the user's life.
- Kujala, 2003. User involvement: A review of the benefits and challenges.
- Kujala, Roto, Väänänen-Vainio-Mattila, Karapanos, Sinnelä. 2011. UX Curve: A method for evaluating long-term user experience.
- Kuusinen, Mikkonen, Pakarinen. 2012. Agile User Experience Development in a Large Software Organization: Good Expertise but Limited Impact.
- Leonard, Rayport. 1997. Spark innovation through empathic design.
- Mandryk, Inkpen, Calvert. 2006. Using psychophysiological techniques to measure user experience with entertainment technologies.
- Maslow. 1954. Motivation and personality.
- McDonagh. 2006. Empathic Design: Emerging Design Research Methodologies
- Milena, Dainora, Alin. 2008. Qualitative research methods: A comparison between focus-group and in-depth interview.
- Niinimäki, Koskinen. 2011. I Love this Dress, It Makes Me Feel Beautiful! Empathic Knowledge in Sustainable Design.

Paetch, Eberlein, Mauerer. 2003. Requirements Engineering and Agile Software Development.

Postrel. 2002. The substance of style

Reynolds, Gutman. 1988. Laddering theory, method, analysis, and interpretation.

Rising, Janoff. 2000. The Scrum software development process for small teams.

Rodden, Hutchinson, Fu. 2010. Measuring the User Experience on a Large Scale: User-Centered Metrics for Web Applications.

Roto. 2006. Web browsing on mobile phones - Characteristics of user experience.

Ryan, Deci. 2001. On happiness and human potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being.

Saiediana, Dale. 2000. Requirements engineering: making the connection between the software developer and customer.

Schwaber. 1997. SCRUM Development process.

Sohaib, Khan. 2010. Integrating Usability Engineering and Agile Software Development: A Literature Review.

Wright, McCarthy. 2008. Empathy and experience in HCI.

9. LIITTEET

Liitteinä ovat tapaustutkimusten haastattelujen litteroinnit.

9.1. Litterointi: Haastattelu 1

-Millanen sun perustyöpäivä on, mitä sä niinku teet?

-Jaa no se riippuu hyvin pitkälle päivästä et mitä aikaa kuusta vietetään, mut sähköposti määrittelee aika pitkälle ja puhelut et mitä mun päivä sisältää. Sit on aika paljon kauppakeskuksissa kiertämistä ja vuokralaisten kanssa juttelua ja heidän ongelmia ratkotaan, viestitään asiakkaille erilaisia asioita ja suunnitellaan markkinointia ja raportoidaan lukuja ylöspäin, ennustetaan tulevaisuutta, luodaan suunnitelmia tulevaisuuteen, pohditaan että kauppakeskukset on tota tavallaan et ne on siistejä ja et niihin on helppo tulla ja asiakkaat viihtyy ja sitä kautta meidän vuokralaiset pysyy tyytyväisenä, kaikkea.

-Joo, tota millä tavalla te niinku vahditte sitä?

-Se on oikeestaan hyvin pitkälti sitä että me jalkaudutaan tonne kauppakeskukseen ja kierretään ja tehdään havaintoja ja raportoidaan niistä eteenpäin. Mut on meil myös kuukausipalavereita meidän palvelun tarjoajien kanssa mis me käydään yhdessä läpi miltä vaikuttaa ja mitä tehdään jatkossa.

-Joo, miks te jalkaudutte tonne kauppakeskuksiin?

-No, me tiedetään parhaiten se mitä laatu me haluaa ja milt me halutaan et siellä näyttää. Tää työ on aika pitkälti sitä et ollaan tuolla läsnä ja näkyvillä ja meidän vuokralaisten käytettävissä, et me ollaan helposti lähestyttävissä, se ei onnistu täältä ylhäältä toimistotornista käsin.

-Kyllä, joo. Miks se on tärkeää teille et te ootte näkyvillä ja teidän asiakkaiden käytettävissä?

-Me ollaan koettu et se on, öö hankala kysymys, et se on tällöinen toimiva tapa toimia kauppakeskusmaailmassa ja se on aika yleinenkin tapa eli kaikkial kenen kans vaikuttaa niin kaikki korostaa sitä et ole käytettävissä, juttele sun vuokralaisten kanssa ja tunne heidät ja sit se yhteispeli toimii hyvin koska tääl on, sä oot täällä tavallaan niinku toimitusjohtaja täällä kauppakeskuksessa mut ne ei oo tavallaan suoraan niinku sun alaisia vaan säilytät ja yrität pitää homman kasassa ilman alaisia.

-Okei, tota, sanoit aikasemmin et mailiin vastaillet paljon, millä muulla tavalla te kommunioitte asiakkaiden kanssa?

-Puhutaanko asiakkaita nyt niinku kuluttaja-asiakkaita vai ihan niinku vuokralaisista?

-Vuokralaisista.

-No sit meil on tällöinen sisänen intra kun Citycon Portal ja tota no sitä kautta me tiedotetaan paljon asioita ja jonkin verran sitte tulee yhteydenottoja, sielt pystyy olee tällösel lomakkeel meihin yhteydessä niin tulee jotain yhteydenottoja. Ja niin tän sähköpostin lisäksi niin meil on tälläsii erilaisii aamukahvitilaisuuksia vuokralaisille mis me kerrotaan ajankohtasia asioita läpi ja sellasta.

-Joo, kun te kierrätte tuolla kauppakeskuksissa niin mitä siel niinku tapahtuu?

-No sit saattaa olla joku tietty, jos on ollu jotain ongelma-alueita niin käydään tarkastamassa ne että niis on niinku asiat kunnossa tai sit tietää et joku vuokralainen on vähä oireillu niin käydään heidän kanssa niinku säännöllisemmin juttelemassa, tai sit se voi olla ihan et käydään kattomassa koko kauppakeskus pääpiirteittäin läpi et milt siel näyttää ja et miltä vaikuttaa. Sit siin matkan varrella tulee yleensä sitä jotain mille pitää tehdä jotain.

-No mitä sitte tapahtuu ku jollekki pitää tehdä jotain, jollekki asialle?

-Öö, se riippuu vähä et mikä se asia on, jos on tällöinen vuokralaiskohtaaminen niin sit yleensä pyydetään tai palataan sähköpostilla asiaan tai soitetaan jälkeenpäin ja selvitetään siihen liittyvää jotain asiaa tai sit jos se on tällöinen siivoukseen tai huoltoon liittyvä huomio niin sit se raportoidaan suoraan ton poikkeamaraportoinnin kautta ja sit se menee heidän helppareihinsa ja hoidetaan kuntoon.

-Okei, tota..

-Tai sit se voi olla ihan sitä et huomataan kauppakeskuses joku alue joka vaatii kehittämistä ja sit siit otetaan yleensä kuva ja viedään työpöydälle ja sit sitä lähetään viemään eteenpäin ja miettii. Se on yleensä pidempi prosessi et mitä sit sille tehdään.

-Joo, teettekste niinkun tarkastuksia siis semmosii ei niinkun tota mitä kerroit et menee vaan kävelee tonne kauppakeskuksiin vaan sillee niinku oikeesti tarkastuksia et on joku tietty pohja ja sit siihen?

-Joo me tehdään tota meidän palveluntarjoajien kanssa yhdessä eli tehdään sillon semmonen laaturaportti Auditsin puolella. Meil on siivoukselle, ulkoalue huollolle, vartioinnille ja huollolle oma pohjansa ja se tehdään, no siivousliikkeelle ulko -ja sisäsiivoukselle kerran kuussa ja sit vartiointi ja huolto kerran kvartaalissa. Se pohja sitte tehdään ja täytetään ja käydään läpi palveluntarjoajan kuukauspalaverissa. Ja sithän meil on tällösii lomakkeita muita et kun luovutetaan tai otetaan vastaan liiketila niin siinä yhteydessä vuokralaisen kanssa täytetään lomake Auditsin puolella.

-Minkä takii teil on niinku tietyn väliajoin tollanen tarkastus?

-Öö ihan vaan sen takii et me ollaan todettu et sil me pystytään pitää laatutaso yllä ja monitoroimaan sitä, et miltä ja miten homma hoituu. Toisaalta meil on sitte tietty sanktiolauseke meidän sopimuksissa palveluntarjoajien kanssa et jos sitä haluttua laatutasoa ei saavuteta niin meil on mahdollista saada niinku sit hyvitystäki siitä.

-Millanen sun rooli on tossa tarkastuksissa niinku ylipäänsä?

-Mä en oo sit niinku viimekädessä joka täyttää sen raportin et sit se on yleensä meidän palveluntarjoaja tai kiinteistöpäällikkö hoitaa liiketilojen luovutukset et hän ja vastaanotot et hän kirjottaa sit sen raportin. Mut et mä on lähinnä sitte etenkin noissa palveluntarjoajan noissa kierroksilla ja tarkastuksissa, tavallaan kerron huomioita ja he ottaa kuvat ja kirjottaa ne ylös, toki he tekevät sitä myös itse mut kyl niinkun ehkä mulla on vähän vaativampi silmä.

-Miks sul on vaativampi silmä kun heillä sitte?

-Kyl se on vähän niin et pakko sun on vähän niinku potkia et sä saat tiettyy laatutasoo, tavallaan et he ehkä itse tyytyis vähän matalampaan tasoon kun mitä ehkä me.

-Mitä tapahtuu kun tollanen tarkastusjuttu käynnistyy, tai tulee joku uus tollanen pohja, mitä siin niinku tapahtuu?

-Miten uus pohja?

-Vaikka nyt et jos tulis nyt joku uus pohja niinkun siivouksen tarkastukseen niin mitä siin tapahtuu sitte?

-No sit me ollaan, meil itseasiassa just vaihtuki siivoukseen ja ulkoaluehuoltoon vähän muokattiin pohjaa niin sitte tota mä vastaan meil Cityconilla tavallaan noist kaikist tarkastuspohjista, niin niin multa lähtee sitte kauppakeskusjohdolle viestiä et nyt on otettu uus käyttöön ja sit jos siin on jotain et joku selvästi muuttuu joku toimintatapa tai näin niin mä tiedotan asiasta ja sit ohjeistan et myös että seuraavan kerran ku palveluntarjoajat on edelleen ne jotka niitä lomakkeita täyttää niin tavallaan siinä vaiheessa kun seuraava tällöinen tarkastuskierros tehdään niin kauppakeskusjohto sit varmistaa et he osaa sen täydentää ja jalkauttaa sen tiedon sinne palveluntarjoajille asti eteenpäin.

-Okei, mitä siin tapahtuu kun se jalkautetaan sinne?

-Eli se käydään siin vaihees läpi kun ollaan alottamassa kierrosta, niin että nyt on tän näkönen ja tää pitää täyttää näin ja näin, annetaan ohjeet.

-Onks niinku kenel siin on onksiin joku paperi tai kännykkä kädessä vai?

-Niin se kännykkä mil se tehdään.

-Kenellä se niinku on siinä?

-Sillä palveluntarjoajalla, joka täyttää niitä.

-Onkse tota, saakse jostain sen kännykän vai tekeekse omalla vai?

-Öö, mä luulen et se tulee sieltä sen palveluntarjoajan kautta, en osaa sanoo. Voi olla omaki.

-Mitä tapahtuu sitte kun se tarkastus on käynnissä, et niinku kierretään niin mitä siinä tapahtuu?

-Aika usein siin käy silleen että otetaan kuvat ja ehkä riippuen vähän, osa riippuu vähän ihmisestä et osa kirjottaa samantien siihen niinku puhelimeen noi havainnot siihen lomakkeeseen, osa saattaa kuvien kautta sit muistella ja kirjottaa sit vaik toimistolla tai jossain muualla sen loppuun sen lomakkeen.

-Miks just kuvia?

-No, se on nopein. Ja me tavallaan myös edellytetään, et jos tavallaan ei olla siinä vaaditussa tasossa, eli meil on asteikko 1-3, 3 on se vaadittu taso, niin eli jos sulla on 2 tai 1 niin sit sun pitää ottaa kuva koska se kertoo aina enemmän.

-Mistä sä tiedät että, jos joku muu tarkastaa ja se laittaa kolmosen, niin mistä sä tiedät et se ei ois ollu niinku 2 tai 4 se oikee siinä?

-Eihän sitä oikeestaa voi tietääkkään et se on sen kauppakeskuksen johdon ja sitte tota sen palveluntarjoajan yhteinen näkemys se arvosana, et on meil käynny niin et joku on täyttäny lomakeen ehkä vähä liian positiivisesti niin sit me ollaan palautettu se takas et ei käy et käy viel läpi.

-Okei, tota mitä tapahtuu ku se tarkastus ei oo enää käynnissä eli ku se on niinku loppunu, kierros on käyty, ehkä on kommentitki laitettu kuville niin mitä tapahtuu sen jälkeen?

-No siihän se palautetaan eli merkitään valmiiks, mikä se nyt on se oikee termi. Sit se käydään tossa seuraavassa kuukauspalaverissa läpi.

-Mil taval se käydään läpi?

-Ihan avataa se dokumentti mikä on tehty ja käydään kohta kohdalta läpi, lähinnä nyt sit ne jotka ei oo niinku kunnossa ja sitte päätetään toimenpiteistä niiden osalta.

-Eli siinä niinku esitetään tulokset jollekin, suoraan siit niinku kysymys kerrallaan. Teeksä jotain raporttia niinku sen lisäksi?

-Me tehdään siinä niinku kuukausipalaverin yhteydessä tällöinen muistio, muistioon kirjetetaan tavallaan ninku sen kuun arvosana, sit siihen jää myös sen edellisen kuun et sitä verrataan siihen, sit jos siin on jotain erityistä tavallaan, niitä sit jos on jotain perusjuttuja et nyt on jäänyt vähän peilit pyyhkimättä niin ei sitä kirjeteta sinne muistioon et pyyhkikää peilit, vaan sit et ne ottaa siitä ite sit kopin ja niinkun hoitaa sitä kuntoon. Mut sit jos siel on jotain isompaa ongelmaa esimerkiksi jostain syystä vaikka kierrätyspisteen jätteenkeräys ei toimi niin sit se kirjetetaan muistioon et tää on nyt ongelma et miten se ratkastiin palaverin aikana et miten siihen puututaan siihen ongelmaan.

-Joo, tota annaksä jollekin niinku auditointitehtäviä?

-En mä ton lisäksi sit enää, noi mitä on ollu noi siis nää palveluntarjoajat ja noiden lisäksi liiketilan luovuttamiseen tai vastaanottoon niin ei.

-Okei, öö millon niinku auditointi alotetaan?

-Siin vaihees kun luovutetaan liiketila tai vastaanotetaan, eli vuokrasopimuksen alkaessa tai päättyessä, sit se on kerran kuukaudessa on ei oo sinänsä mitään tiettyä päivää et millon.

-Niinii et jossain vaiheessa.

-Sovitaan aina siin palveluntarjoajan palaverissa se seuraava.

-No mitä ku uus palveluntarjoaja eiku uus asiakas tulee kauppakeskukseen, niin mitä siin tapahtuu niinku auditointimiseen liittyen?

-Uus asiakas tarkoittaa täs tapauksessa vuokralaista?

-Joo

-Öö, no hänen kanssaan käydään tosiaan, tehään se, liiketila ei voida luovuttaa on kaks tai niinku pitää täyttää se että vuokravakuus toimitettu sopimuksen allekirjottamisen jälkeen ja sit siin avaimia ei voi luovuttaa ennen ku on tehty liiketilan tarkastus eli yleensä sit tää tarkastus alottaa sit sen et hän saa sen liiketilan käyttöönsä ja siin tarkastuksessa on nimenomaan tärkeitä se et otetaan paljon kuvia et nähdään mis kunnossa se liiketila luovutetaan vuokralaiselle ja mis kunnos voidaan vaatiikki, voidaan palata, tai yleensä palataanki siihen tarkastukseen kun liiketilaa otetaan vastaan. Koska sit monesti näitä ristiriitatilanteita et vuokralainen sanoo et täällä oli jo valmiiks asennettu nää lamput et nää jää tänne, sit me katotaa kuvii et ei tääl oo. Et tavallaan aina pystyy palaa siihen mikä on ollu lähtötilanne. Mut se on siis edellytys avainten luovuttamiselle et hän saa liiketilansa käyttöön.

-Kuka sen tekee sen kuvien ottamisen?

-Se kiinteistöpäällikkö joka tekee sen luovutuksen.

-No miten se pääsee tonne tekee sitä?

-Sil on oikeudet.

-No mitä jos tulee uus tyyppi töihin, mitä sit tapahtuu?

-Uudet oikeudet, lisätään oikeuksia.

-Miten?

-Mä taidan pyytää Konstalta et laita, lisää henkilö tai poista.

-Okei, pitääks sun usein pyytää sitä?

-Ei.

-Tekeeks ulkopuoliset tyypit auditointeja koskaan?

-Ne tekee, ne palveluntarjoajat tekee.

-Viel jotku niinku jotku siis vaikka, no joo okei.

-Ja sä oot pyytäny Konstalta käyttäjätunnukset niille?

-Joo, sillon käyttöönoton yhteydessä joo.

-Ja sitte, mitä sit sen jälkeen tapahtu kun Konsta lähetti sulle ne käyttäjätunnukset?

-Sit me ollaan lähetetty niitä eteenpäin.

-Kun joku muu tekee sit noita auditointeja, niin allekirjottaaksne auditointeja?

-Ei palveluntarjoajat ei allekirjota ei.

-Okei, miksei?

-Ei sitä tarvi

-Sillonku oli paperit, tarttiko sillon?

-Ei, ainoastaa liiketilojen vastaanotto ja luovutus on ne mitä allekirjotetaan.

-Joo, allekirjotetaaks tälläkin hetkellä?

-Joo.

-Kuka sen allekirjottaa sitku se tehään?

-Öö, kiinteistöpäällikkö hoitaa sen allekirjotuksen siihen mut siin itseasias pyydetään kyl sen vuokralaisenki allekirjotus.

-Joo, siihen kännykkään?

-Joo tai pädille, kumpaan vaan.

-Mikse pyydetään siihen?

-Se on semmonen virallinen dokumentti.

-Okei, no onks sillee käyny et ei oo allekirjotusta otettu joltain?

-Ei.

-No milt se tuntuu ku siihen tulee se allekirjotus?

-Mun mielestä se pitää tulla.

-Okei, miks?

-Et se on virallinen dokumentti ja tavallaan sit se vuokralainen kokee ehkä sen vielä enemmän et hän on nyt sitoutunut tähän.

-Joo, okei

-Käytäksä ite ku te kierrätte tuolla noitten asiakkaiden kanssa niin käytäksä Auditsia ite?

-Enpä oikeestaan, sillon tällön jos mä joudun tota tekee näitä niinku liiketilojen luovutuksia tai vastaanottoja, mut et on mä kyl juurikaan. Ja sit jos on jotain pilotoitu jotain uutta tarkastuspohjaa niin sitä mä oon tehny rinnalla siinä mut lähinnä niinku sit enemmän statistiikkapuoli on se mitä mä, mut emmä tee auditointeja sinänsä.

-Okei, kuinka usein sä käyt kattoo tota statistiikka?

-Siin kuukauspalaverin yhteydessä, kerran kuussa suurinpiirtein.

- Okei, öö kuinka paljon auditointeja on sillee päällä tavallaan niinku vaik täl hetkellä.
- Ei varmaan yhtään, ne kaikki aina tehdää valmiiks.
- Okei, se on niinku
- Tai sit se voi olla silleen et joku on käyny aamul käyny laatukierroksella ja tekee sen päivän aikana sen loppuun et se on semmonen yks mahdollisuus mut ei periaatteessa jää roikkuu.
- Mist sä tiät millon joku auditointi tehdään?
- Emmä tiedäkään muiden auditointeja millon niit tehdään.
- Niinniin, mut katoksä silti ne niinku tulokset tai raportit sieltä?
- Joo siis, joo katon sitte niinku just sen kuukausipalaverin yhteydessä vähän niinku et miten muualla menee.
- Okei, mihin sul menee eniten aikaa tos koko hommassa, koko tarkastuksien niinku tavallaan elinkaaressa ja siin koko prosessissa?
- Kyl mul menee eniten siihen niinku itse laatukierrokseen et ei toi niinku, ei mul tos lomakkeen täydentämisessä tai näissä, ei siin mee aikaa et se on enemmän se kierros mikä mult vie sen pisimmän ajan.
- Ja ooksä siinä sen tota, oliksä siinä yksin?
- Meit on aina minä ja kiinteistöpäällikkö, et me hoidetaan aina yhdellä kierroksella usein ulkoaluesiivous ja sisäsiivous ja kaks kiinteistöä samaan aikaan.
- Kerran kuussa?
- Joo, ja se vie sen reilu kaks tuntii.
- Meneeksul muuten aikaa ton Auditsin kanssa?
- Ei mä en, se on enemmän sit kiinteistöpäälliköllä se just se tarkastuspuoli.
- Mikä on top 3 tärkeimmät asiat mitä Auditsista saa tai mitä se tekee?
- Nii, mun mielestä se että se on jossain sähköisesti tallessa, siel on valokuvat mukana ja mitähän mä sit sanoisin kolmanneks, mun mielestä jos tää on nopeaa verrattuna siihen mitä me ollaan ennen tehty, mut kyl mun mielest on myös tärkeetä se et niinku tavallaan статистиikan avulla pystyy nostaa esille kategorioita mis on ongelmia ja et mä en osaa sanoa kumpi noista menee sit kolmanneks.
- Kun sä huomaat, että kategoriassa on joku ongelma niin mitä sit tapahtuu?
- Yleensä sitä sit niinku poraudutaan näissä kuukausipalavereissa näihin ongelmiin, et miks tää toistuvasti on asiakassisäänkäynnit esimerkiksi täällä on heikolla tasolla et mitä siel nyt voitais tehdä ja sit mietitään yhdessä ratkasuja.
- Joo, kuinka tai teetekte sun mielestä paljon vai vähä vai sopivasti tarkastuksia.
- Kyl me mun mielestä tehdään aika sopivasti.
- Kuinka paljon se niinku vaihtelee tavallaan kuukaudesta toiseen, niinku ne raportit?
- Ai niiden sisältö vai määrä vai mikä?
- Siis niinku vastaukset.
- Ei ne ihan hirveesti, aika usein niinku palveluntarjoajan raporteissa samat ongelmat toistuu, mut mun mielestä aina on ongelma ollu siinä se, että toiveistamme huolimatta ei olla viel saatu edellistä raporttia viel siihen auditoinnin pohjaks. Eli me ei niinku sen kierroksen aikana nähdä että hei tää me ollaan tehty jo ja pystyttäs tavallaan laskee vielä sitä arvosanaa huomattavasti tai yhtä arvosanaa alemmaksi sillä perusteella et tää on toistuva ongelma ja tää on toistunu jo pitkään.
- Okei, mikse ois niin tärkeetä et pystyis vertaa siihen edelliseen?
- Koska, ei pysty muistaa kuukauden takasta asiaa millään ja sen takia sen on tärkeetä et sä näät sen siinä ja sit jos havaitaan siinä et tää asia on ollu jo epäkunnossa viime kuussa niin tää ei voi enää olla sama ongelma tässä. Et meil vähä niinku mun mielestä tässä meil se prosessi viel ontuu.
- Okei, no mitä sit niinku mikse on niin tärkeetä et pystyy niinkun sanoa tavallaan jos hommaa ei oo korjattu?
- Koska se on niinku kaikkien ajan tuhlausta samoista asioista toistaa. Mun mielestä optimiutilanne on se, et me käydään kierros ja kaikki on kunnossa.
- Joo, ooksä sillon sil kierrokselle sen kiinteistöpäällikön kanssa?
- Joo.
- Onkse vuokralainen siin mukana jotenki?
- Ei tol laatukierroksel, se on vaan niis liiketilan luovutuksissa ja vastaanotoissa.
- Okei, mitä sit tapahtuu jos käy niin että on sanottu jostain, ja sitte se on edelleen sama, niin mitä sit niinku tapahtuu?
- Jos me nyt sen kierroksen aikana muistetaan niin se yleensä kirjataan sinne, et tää on nyt toistuva ongelma ja yleensä se vaikuttaa sit laskevasti siihen arvosanaan mikä siit tietystä osa-alueesta saa. Sit jos me ei huomata sitä ja se tulee vaik ilmi sit kuukausipalaverissa et se on ollu meillä siellä vaik muistiossa tai jotain, harvemmin me sit siinä vaiheessa enää palataan siihen sitä edeltävään niinku tota tehtyyn raporttiin. Et sit se vaan jotenki tulee sen muistion kautta ilmi et sit se kirjataan siihen muistioon mut se ei niinku näis mitä me toivottas et se näkyis siin laaturaportissa.
- Joo, okei, siin on varmaan tota kaikki mitä mul on nyt tässä. Onks sul mitään tota mielen päällä silleen tähän liittyen mitä ei nyt oo tullu tässä ollenkaan?
- Ei tuu nyt mieleen.
- Okei, kiitoksia tästä.
- Toivottavasti täst oli jotain hyötyä.

-Joo, oli.

-Ite tota oon kyl aika jäässä tässä.

9.2. Litterointi: Haastattelu 2

-Noni, tota millanen sun perustyöpäivä on?

-No se on tota aika vaihteleva, et mä oon ihan liukuvalla toimistoajalla että, riippuu tosi paljon et voi olla palavereita asiakkaiden kaa tai sit pitää ihan istuu, voi olla et koko päivän voi istuu omal työpisteel ja tehä tota säädöksii tai ohjeistuksii meijän firmalle, tai sit voi olla et mä oon jossain menossa asiakkaan tykönä.

-Okei, tota mihin sul menee eniten aikaa sun työssä.

-Varmaan, kyl sitä eniten menee palavereissa, eniten niinku istutaan yhdessä ja mietitään, et siihen se menee niinku isoin aika, menee kyl siihen.

-Miks siihen menee niin paljo aikaa sitte, palavereissa?

-No ehkä tavallaan ne asiat mitä me käydään monesti läpi, niin se vaatii sen et siin on joko meijän tavallaan se meijän turvallisuuspalvelusta osa porukasta tai sit pitää olla vaik jonkun kohteen kiinteistöpäällikkö tai tavallaan et niit ei yksin voi niittä asioit ehkä ratkasta, et siit pitää vähän tavallaan käydä läpi porukalla.

-Joo, miks siel on kiinteistöpäälliköitä tai tollasii siel palavereis mukana?

-No, tavallaan ku Senaattikiinteistöt omistaa valtaosan niinku kiinteistöä, me omistetaan kiinteistöä niin sit meidän kohteella on tietenkin kiinteistöpäälliköitä, ja jos kyseessä on vaikka kiinteistöön liittyvää turvallisuutta esimerkiksi kameravalvontaa tai kuluvalvontaa, niin sit tarvitaan yleensä tai aina ku meil on niit kohteita niin paljon niin tarvitaan se kohteen kiinteistöpäällikkö, joka tietää niinku eniten asioista.

-Joo, tota mikse kohteen kiinteistöpäällikkö tietää eniten asioista?

-No, tavallaan kun sille on jaoteltu ne vastuut et tavallaan et sä vastaat tästä kiinteistöstä ja hoidat heidän asioita mitä he tarvii ja jos siel on jotain vikailmotuksia, se tietää niist arkisista asioista et miten se homma pyörii.

-Tota, onks niis rakennuksissa jotain vikoja vai?

-No on varmasti, et voi olla vesivahinkoo, ihan niinku laidasta laitaan mitä vanhoissa rakennuksissa tai uusissa voi olla kaikkee tavallaan, no jos tulee esimerkkinä jotain ilkivaltaa, varmaa vesivahinko on aika yleisin mitä voi tapahtuu, tai jotain sisäilmaongelmii tai ihan mitä vaan niin tavallaan kiinteistöpäällikkö on siin operatiivisessa työssä niinku yhteydessä sinne niin paljo, niin sen takii sen pitää tietää.

-Joo, tota mitä tapahtuu ku löytyy joku vika jostain?

-Tavallaan meil on, kiinteistöpäällikölle tulee yleensä tää ilmotus sellaseen ohjelmaan meille, et tääl on vaik menny putki, vesiputki menny rikki, sit me katotaan se, kiinteistöpäällikkö kattoo sielt ohjelmasta et okei tos kohtees on menny vaik vesiputki rikki niin sit se tilaa sinne huollon yleensä sitä kautta, jollei vaik ala oo saanu tilattua, niinku aulavartiointi, monesti se kiinteistöpäällikkö joutuu sit sen hoitaa tavallaan.

-Teettekste tarkastuksia?

-Joo me tehdään niinku sisäsi palotarkastuksia voidaan tehä omille kohteille, me ollaan tehty siihen sellanen oma malli mitä vedetään.

-Okei, miks te teette niitä?

-No tavallaan, jotta ehkä se et tavallaan halutaan kehittää sitä meidän omien kiinteistöjen turvallisuuskulttuuria ja sit halutaan kattoo kartottaa vähän et mil tasol mennään.

-Joo, mikse yks tarkastus auttaa siihen sitte?

-No tavallaan se että jos on monen käyttäjän virastotalo esimerkiksi, niin tavallaan voi olla että tai on niin paljon tullut uusia ihmisiä, että ne ei tavallaan ymmärrä sitä, niinku niille ei oo viel vedetty turvallisuuskävelyä tai tälläst niin monesti sit se niinku kertaaminen tai tällanen auditointi niinku tavallaan herättää ihmisten sitä tavallaan mielenkiintoa ja sit tuo uusi näkökulmia siihen turvallisuuspuoleen. En tiä tottakai niis tarkastuksissa voidaan havaita jotain poikkeamia mitkä pitää korjata, tulee näkyvyyttä tavallaan sille.

-Kuka sellasen tarkastuksen sit tekee?

-Meiltä joku niinku meijän turvallisuuspalveluista, neljä kaverii.

-Joo, millon se niinku tehdään?

-No se sovitaan sen kiinteistöpäällikön kaa, että vaikka varmaan joku et jos nyt tänään sovittas niin kuukauden päähän vaikka, et tehtäkö tällanen kierros tähän kohteeseen, ja siinä kierroksessa on yleensä mukana tää joka sen vetää eli meiltä joku, sit kiinteistöpäällikkö ja sit ehkä joku työntekijä tai joku, nii sit se käydään yhdessä läpi.

-Millanen sun rooli on niinku tossa koko tarkastushommassa?

-No riippuu niin keissistä, et jos mulle mun esimies sanoo et voitsä mennä hoitaa nyt ton niinku ens kuussa, niin sit mä hoidan sen koko tarkastuksen ja sit joskus mä voin olla mukana vaan niinku tukena siinä tai kuuntelemassa, se riippuu tosi paljon miten määrätään.

-Mitä siin tapahtuu kun tota sä saat tollasen tehtävän ja sitte se alkaa se tarkastus niin tapahtuiks siin niinku jotain?

-Prosessia tai jotain?

-Niin.

-No tavallaan joo, kyl me yleensä jotain jos mä saan kuulla tän niin tottakai mä otan sit siihen kiinteistöpäällikköön yhteyttä ja me sovitaan päivä mikä on, sit mä monesti katon ennakoon vähän sen kohteen, mä voin kattoo sen niinkun pohjapiirrustuksia vähän ja käydä läpi sitä, ja varmaan niiden pelastussuunnitelman katon läpi jo valmiiks, mut tavallaan pikku semmost taustaselvitystä mut tavallaan sit siin tarkastukses ne kyl käydään läpi tietenki.

-Minkä takii sä katot taustaselvitystä niinku siit kiinteistöstä?

-Just sen takii ku meil on noit kohteita aivan järjetön määrä ja ei niit voi tavallaan tietää et minkälainen se on et vähän silleen helpottaa ittee ettei mee ihan pystymetsästä sinne.

-Mistä sä saat niinku tarkastuslapun tai niinku että mitä sä tarkastat?

-Me ollaan luotu sellanen meidän sisänen tarkastusmalli, eli joka meillä on järjestelmässä mut yleensä se sit tulostetaan ihan fyysiseks paperiks, se on niinku tsekkilista mitkä asiat mä käyn läpi.

-Okei, tota sitte ku tarkastus on käynnissä niin mitä siinä tapahtuu?

-No siin on kaks vaihetta, et tota eka käydään sellanen niinku hallinnollinen osio mis käydään läpi näit niinku periaattees et onks löytyyks pelastussuunnitelma niinku vaik kohteen et siin on kiinteistöpäällikkö kohteel niin mä kysyn et löydätkö pelastussuunnitelman tälle kohteelle, niin sit sen kaverin pitäis löytää se. Sit mä kyselen et löydäksä niinku tota, mitähän mä nyt sanoisin, vaik koulutus ensiapukoulutuslistaa et ketkä henkilöt on niinku koulutettu tääl, löytyyks öö löytyyks noi paloilmotus tota järjestelmän kaaviot tai tavallaan et mihin ne on sijoitettu siel kiinteistössä, ja sit onks vaikka evakuointipaikka päätetty et mihin tän henkilön pitää mennä, tällasii hallinnollisii asioita. Sit siin fyysises puolessa katotaan ihan niinku sammuttimien et onks sammuttimet huollettu, onks palo tavallaan palo-ovet toimiiks, onks paloilmasimia, ja sit tavallaan ensiapulaitteisto onko kunnossa, onko niitä tavaroita, se on selvästi jaoteltu silleen kahteen.

-Minkä takia sä niinku etukäteen katot noin paljon asioita kun sä meet sinne kiinteistölle?

-No tavallaan se helpottaa sitä, et se ei ois niin pitkä se kierros et säästää aikaa et mitä me tavallaan joskus pilotoitiin, on ehkä huomattu et nää kestää, et se vie tosi paljon aikaa, se on järkevä niinku ennakoon niin sit se säästää kaikkien aikaa siit koko hommasta.

-Tota nyt ku sä oot siel tarkastuksella ja käyt niitä paikkoja läpi niin mitä sä teet sen paperin kanssa siellä?

-No siihen itseasias, se on niinku tsekkilista mihin mä sit merkkeen aika yksinkertasesi et on kunnossa, ei, sit jotain toimenpiteitä mitä pitäis tehdä.

-Otatko kierroksen aikana kuvia?

-En yleensä oo ottanu, mut joo joskus on voitu ottaa jos on joku tosi niinku sellanen räikee tai puuttuu, mut en oo kyl ottanu, et tavallaan se ei ehkä se kuvien niinku lataaminen tai mihin me ne laitetaan niin sit se on ongelma siihen.

-Miks se on ongelma?

-No ei meil oo sellast niinku järjestelmää mihin ne ladattas, koska jos se meidän tavallaan se meidän sisäinen palotarkastusmalli on niinku pdf suurinpiirtein tai wöördi, niin niin on meillä niinku oma arkistointi tottakai järjestelmä, mut tavallaan sinne jos lataa kuvii niin ne hukkuu, et voi ne olla jotenki liitteenä siinä mut ei silleen mukavasti.

-Minkä takia tota te otatte vaan kuvia jos on joku tosi räikee?

-No nyt ku mä mietin tota niin me ei olla hirveesti mietitty sitä kuvien ottoa mitä me ollaa nyt tehty, et me ollaan menty aika pintapuolisesti, tai silleen tavallaan sen tsekkilistan mukaan merkattu sinne et, toi on ihan hyvä kysymys et miks niit kuvii ei oteta et tavallaan se et jos vois ottaa, jos tavallaan joku paloilmotinjärjestelmä pitäis olla jonkun kartan mukaan jossain tietys paikkaa ja jos ei se ois siellä niin siitä kartasta ja mestasta vois ottaa kuvan, mut ei tullu ehkä sellasii mis tarvis ottaa niin paljon kuvaa.

-Mitä tapahtuu ku tarkastus on loppu?

-No siinä on totaa käydään yhdessä se homma siinä läpi, niinku nopeesti, sit mä yleensä käyn sen toimistolla läpi ja laitan palautteen tavallaan muutaman päivää jälkeen kiinteistöpäällikölle et tavallaan mitä kohtii niinku kannattas tai pitäis parantaa ja tavallaan et sitä ei niinkään pisteytetä, mut käydään vaan niinku läpi sit että näihin asioihin pitäis tehdä muutos tai on niinku muutoskehotus tavallaan, et tän asian vois tehdä näin.

-Jatkuuks se keskustelu sit niinku tai mitä tapahtuu sen jälkeen ku sä oot laittanu sen, kommunikoinu sen lopputuloksen siitä?

-No sitte keskustelu periaatteessa käydään siinä et kehoitetaan tekee vaik ne muutokset jos on jotain, jos ei ois kohteas vaik pelastussuunnitelmaa esimerkkinä, nii jos ei ois vaik pelastussuunnitelmaa nii kehoitetaan tekee se ja sit voidaa vaik vuoden pääst tehdä se sisänen auditointi tai tarkastus vaik uudestaan ja jos siel ei oo sitä sit niin sit mietitään sanktioita tai keinoja.

-Mistä sä tiät et tekeeks joku tyyppi niitä asioita mistä sä huomautit?

-No meillä on semmonen järjestelmä meidän kiinteistöille mihin periaattees ne pitäis lisätä et meil on se oma meidän oma arkisto järjestelmä mihin pitäis tällas et asiat pitäis periaatteessa niinku kohteen niinku lisätä. Kyl se tottakai se on niinku et mä meen ite kattoo sielt, mut kyl mä niinku luotan siihen jos on meidän firman kiinteistöpäällikölt mä kysyn et onks nää asiat tehty, nii mä luotan tosi paljon siihen et jos se sanoo et on nii sit ne kans on tehty. Mut myös voin käydä kattoo niinku semmosest niinku mejän järjestelmästä mis näkyy kaikki meidän kiinteistöt et onkse lisätty sinne, se voi tietenkin joskus unohtua jollain lisäämättä.

-Mitä tapahtuu jos kiinteistöpäällikkö vaihtuu?

-No ihan se perus tavallaan et mun mielestä sen edellisen kiinteistöpäällikön tavallaan siin pitää olla joku prosessi, mä en ihan tarkkaan tiedä, mä uskon et siihen on joku prosessi tavallaan et miten ne niinku tavallaan ne tehtävät siirretään tällä uudelle et

se tietää et mitä sen pitää tehdä ja tavallaan et siin on perehdytys tottakai en tiä sehän riippuu ihan siitä et miten se edellinen kiinteistöpäällikkö lähtee et irtisanoutuukse ite vai irtisanotaanko se tavallaan et onks siin joku perehdytys jonka se edellinen vetää. Useesti näillä kiinteistöpäälliköillä on sit niinku aluepäälliköt, jotka hallinnoi niinku on heidän esimiehiä.

-Esitäksä tarkastuksen tuloksia jollekin muulle?

-No tällä hetkellä en välttämättä, että meillä on niinku ideana tulevaisuudessa et tavallaan me saatas myös sieltä sitä raporttia et pystyttäis näyttää hienoja käppyroitä, et monta tarkastusta on tehty viime vuonna ja mut tällä hetkellä ei välttisi no tottakai jos mun esimies kysyy et voitko näyttää mielenkiinnosta dataa kohteelta niin sit kyl.

-Miksei niitä niinku esitellä?

-No ehkä se on just se raportointimenetelmä on tällä hetkellä vajaavainen, et me ei saada niin hyvin sitä dataa työnnettyä niin helposti ulos et tavallaan et ja ehkä siin on ollu myös se et meil on nyt vast koko tää niinku turvallisuuspalvelut päässy kasvaa et meil on nyt vast tullu porukkaa, niin nyt periaattees niinku pystytää lähtee viemään eteenpäin et ollu tosi yks mies on pyörittäny koko hommaa ja se tiedon määrä on aika iso tuolla niin, resursseista on ollut pulaa.

-Mikä on niinku tollases raportissa tärkeintä sun mielestä?

-No tavallaan mun mielestä se on se ku sä meet sinne paikalle, niin ei itessään ehkä se tavallaan se raportti, vaan se et tavallaan ku käydään ne asiat läpi niin yrittää kehittää siin samalla sen niinku kiinteistöpäällikön tai sen kiinteistövastaavan turvallisuuskulttuuria ja mieltä niihin asioihin, et se on tavallaan se on vaan tsekkilista niinku sulle itelle et te käynte ne läpi et eihän se oo niinku mikään rangaistuslista, et ne käydään läpi ja sillä tavalla yritetään kehittää sitä, viedä sitä asiaa. Monesti niinku meidän kiinteistöissä työntekijä voi olla sellanen et se turvallisuus on sellanen mörkö tai jotain.

-Miks se on semmonen mörkö se turvallisuus?

-No ehkä se tavallaan se kulttuuri voi olla nuorekas tavallaan ja ehkä se malli on ennen ollu se et ku tekee jonkun virheen niin siitä on rangaistu heti tavallaan tai et on tullu sanktioita. Me yritetään sitä et ei niinkään annettas niitä sakkoja eikä sanktioita vaan yritetään mielummin rakentavasti kehittää tavallaan kulttuuria siihen et sille ihmisille jää parempi ja hyvä fiilis.

-Miks just posin kautta rakennetaan turvallisuuskulttuuri?

-No mä uskon et sellasen niinku positiivisuuden kautta ja tollasen niinku kautta se jää ihmisille paremmin mieleen ja niiden on helpompi ylittää se kynnyks tehä vaik jotai ilmoituksii jos ne huomaa jotain epämäärästä mikä on ei kuulu siihen kiinteistöön et tuol on joku ikkuna rikki, et niit ei pelota et ne tekee jonkun asian väärin vaan tää on niinku sellanen et no okei toi on mun mielestä ei kuulu tänne niin mä ilmoitan tost. Mielummin tulis niit tällasii niinku ilmoituksii meille enemmän.

-Miks te haluutte enemmän ilmoituksii?

-No tavallaan et mun mielestä et siin huomais sen tavallaan, tietenkään me ei haluttas niinku negatiivisia ilmoituksia tai tavallaan sellasia, et on vaikka on vaik ei haluttas niinku tietoturvailmoituksia niinku vaik et on läppäri kadonnu tai ei nyt sellasia, mut mun mielestä sellasia pieniä asioita et vaikka niinku ihan vaik positiivisii huomioita et huomaa vaik et joku aulavartija oli tänään tosi niinku hyvin hois homman ja tavallaan, et niit tulee aika vähän meidän organisaatiossa sellasii positiivisia huomautuksia et tota, ja tosi vähän muutenkin niit ilmoituksia. Tavallaan et se ilmoitus niinku prosessi on vähän ehkä epäselvä tai ei epäselvä mut ei oo niin iskostunu ihmisille vielä. Tavallaan me haluttas niit ilmoituksia et me saatas dataa ja sit me voitais joskus vertaa kun meil on semmonen mahdollisuus, et paljon tapahtuu jotakin ja sitä kautta pystyttäis kehittää ja näkee et missä kohtaa se tavallaan niinku mitä ne asiat on mitä tapahtuu ja miten me voidaan niit kehittää.

-Joo, milt se tuntuu ku tulee joku ilmoitus jostain kiinteistöstä?

-Ei se niinku mitenkään niinku ihmeellistä, tietenki siin kattoo et mikä se asia on ja sit vähä riippuu vähä, ei se sillee niinku, joskus voi olla ihan hauskoj juttui mut ei se niinku mikään sellanen ihmeellinen.

-Mii taval ne ilmoitukset täl hetkel tulee?

-Ne tulee sähköisesti meidän intranetin kautta, et siin on ei oo mitään niinku sovellusta tai järjestelmää mitään sen kummempaa et sinne tulee intranetin kautta muutama ilmoitus, mitähän mä nyt sanoisin, varmaan ilmoitus niinku palkit mihin ne kirjoitetaan.

-Annaksä jollekin tarkastustehtävän?

-En, et en anna.

-Miksä et anna tarkastustehtävää?

-No se onki hyvä kysymys, ei oo ollu tarvetta tavallaan, et se et mun esimies antaa mulle teetkö tän tarkastuksen tonne ja tonne, oikeestaan siin organisaatiossa ei oo semmosta kelle mä nyt sitte ainakaan vielä ois tarvinnu antaa, ainakaan.

-Tekeeks kiinteistöpäälliköt tarkastuksii?

-Tällä hetkellä ehkä yks kiinteistö, kaks kiinteistöpäällikköä voi tehdä, tulevaisuudessa me ajetaan sitä siihen että me niitki koulutetaan ja otetaan mukaan niihin, jotta nekin pystyis tekemään.

-Miks vaa kaks tekee?

-No koska se on tavallaan toi meidän sisäinen tarkastus ja sit se on aika uus vielä et sitä ei oo viel tota, ei oo vielä päästy vielä ja siinäkin on tavallaan ollu se resurssipula meistä et ei oo päästy ottaa niit mukaan tai kouluttaa niitä kun meil on ollu niin vähän, mut nytku meil on enemmän niin se on tietysti mahdollista.

-Milt se niinku tuntuu jos kiinteistöpäällikkö tekis sen tarkastuksen?

-Mun mielestä se ois tosi hyvä tavallaan, koska meil on koko valtakunnan ympäri niit kiinteistöjä niin se kuka tietää eniten siit kiinteistö on se kiinteistöpäällikkö, niinniin sehän on niinku kaikista paras koska se tietää missä on mikäkin sijaitsee tavallaan, niin se ois tosi hyvä et se kiinteistöpäällikkö tietää niin sen on helppo tehdä se.

-Ku ne pari kiinteistöpäällikköä tekee niit tarkastuksii niin mihin teillä menee siin kohtaa eniten aikaa? Tai mitä siin niinku tapahtuu jos kiinteistöpäällikkö tekee itse?

-No ei siin oo, oikeestaan se malli on se et tiedetään et toi kaveri pystyy tekee noinki ite, et tää kaveri on ollu meidän mukana ja sil on vaik 10 kiinteistöä mitä se, mis se on kiinteistöpäällikkönä niinii me päätetään yhdessä tää meidän esimies joka päättää okei et nyt tehdään tohon kohteeseen voitas tehdä tää meidän sisäinen tarkastus tavallaan palotarkastus, ja sit tota ilmoitetaan tälle kiinteistöpäällikölle et hei tohon kohteeseen vois tehdä ja sit se tekee ja tavallaan sit se varmaan yleensä sanoo että ehdin tai en ehdi, ja jos ehtii niin sit se menee tekee ja sit toimitaan sen mukaan. Hän täyttää sen tavallaan sen raportin ja me voidaan sit kattoo sitä raporttia vähä.

-Mitä siis siinä niinku tapahtuu et mistä se saa tarkastuslistan?

-Sen listan saa sielt meidän sähköisesti arkistojärjestelmästä, se löytyy sieltä, se voi ottaa sen sieltä ihan tulostaa, sit tota ei siin oikeestaan, ottaa sen sieltä tarkistusjärjestelmästä ja lähtee kohteelle käymään, sit se alkaa ottaa alkaa käymään sitä läpi, sit se varmaan ottaa siihen kohteen huoltomiehen tai sen huoltoyhtiön niinku miehen joka vastaa siitä ottaa sen, sit se varmaan ottaa sen kiinteistön aulavartijan tai aulapalvelusta jonkun ehkä jonkun työntekijän ja sit se alkaa kysellee niit läpi niit sitä tsekkilistaa ja kiertää sen kiinteistön läpi, kattoo ne hommat ja sen jälkeen se varmaan antaa pienen palautteen tai siit nopeesti ja sit se alkaa käymään sitä toimistolla läpi ja sit se voi pyytää meitä jotain kattoo sitä kans läpi ja sit tehdään ne korjauskehotukset. Sen voi tehdä se kiinteistöpäällikkö ite tai sitte se tekee sen meidän kanssa.

-Saatteks te tämmösessä tapauksessa sen raportin niinku teille vielä?

-Joo kyl me saahaan jos me vaan halutaan pyytää sitä.

-Milt tollanen niinku prosessi versus se prosessi et te meette ite tarkastaa niitä, nii miten niinku eroo tavallaan, onks hyvii tai huonoi puolii?

-No hyvii puolii on se ehottomasti se, et niit on niin paljon, se kiinteistömässä on niin älytön, nii ei me niinku voitas ehtii tekee kaikkee sitä tavallaa, mun mielest on hyvä et sitä jalkautetaan just niille kiinteistöpäälliköille koska ne tietää niitten omien kiinteistöjen tekniset tavallaan nyanssit tosi hyvin, ne tietää niil on enemmän tietoo siitä kun meillä. Miinuspuolena vois olla se, että jos ne kiinteistöpäälliköt ei oo niin turvallisuusorientoituneita ja ne tota jotenki ohittas niit asioita mut ei sellast oo ollu tietenki on se riksi et ne ei kato sitä silleen niinku turva-ammattilaisen silmin niin tarkkaan ku me katotaan, mut sen takii ne on meidän kans siel tavallaan mukana muutaman kerran et ne niinku ymmärtäis sen että tää homma menee tälle.

-Tota, miks se niinku tavallaan pelottaa et ne ei oo tarpeeks turvallisuusorientoituneita?

-No tavallaan se on just se, et niinku jos se turvallisuuskulttuuri ei oo sil henkilöl sil tasol tai siin organisaatiossa niin tavallaan et se niinku laiminlyö jotain et se sen mielest se ajattelee et ei se haittaa jos yks sammutin tai joku paloilmasin ei toimi et ei se oo niinku et, no ei se jos pelsuu ei löydy niin ei se haittaa tavallaan et jos se vähättelee niit asioit jotka on mun mielest just tärkeitä.

-Mist sen tietää et vähättelee se vai eikse vähättelee niit asioita, niinku kenest tahansa tyypistä?

-Se onki hyvä kysymys tavallaan, tottakai niit raporteista tekee tavallaan mitä niit voi kattoo sitte mutta tota kyl se niinku lähtee mun mielest siit organisaation nimenomaan siit tavallaan siit turvallisuuskulttuurista et jos se on niinku nollatasolla et sitä ei arvosteta niin sit siin on suurempi riski tavallaan et sitä laiminlyödään et jos se niinku on alusta tavallaan et me ollaan rakennettu hyvä sellanen kulttuuri nii sit se niinku kaikki ottaa sen vakavissaan ja sillee et se ei oo se mörkö sillee et uskaltaa tehdä niit ilmoituksii.

-Miten se pystyy todistaa sen, et se on niinkun tarkastuksen vastaus ja todellisuus on niinku silleen kunnossa?

-Niin nii et toimii? No tottakai sit voidaan tehdä se tarkastus vaik vuoden päästä uudestaan ja tavallaan sit siin se voidaan todentaa, mut kyl se niinku on kyl se on niinku vaan se et jos joku kiinteistöpäällikkö tekee sen oman kiinteistön nii kyl sillä on niinku se vastuu ja velvollisuus johon on pakko luottaa sit että, ja sit se on kiinteistöpäällikkö on kuitenkin vastuussa kiinteistön turvallisuudesta nii siihen niinku luotettava.

-Miks te teette vaan kerran vuodessa?

-No me ollaan ehkä havaittu et monesti tollaset sisäiset palotarkastukset niin, voishan niit tehdä puolen vuodenkin välein mut se ei välttis aina oo tarpeellista ja sit jos tavallaan se jos kiinteistöi ois vähemmän sitä kiinteistömässää nii tottakai sit vois tehdä useemmin mutku se on niin laaja se massa nii ei se ois periaattees ees käytännössä mahdollista. Et tavallaa sehän on niinku pelastuslaitoshan voi sit tehdä kiinteistöihin palotarkastuksii, mut sit muulloin pelastuslain mukaan jos tekee kahen vuoden välein sisäsen palotarkastuksen organisaatio ite nii pelastuslaitoksen ei tarte välttämät tehdä ollenkaan sitä, semmonen tukeva.

-Teetteks te pelkästään palotarkastuksii?

-Sit me tehdään riskienarviointei, meil on sellane oma, tehdään riskienarviointeja tavallaan kiinteistöille, tiedonkäsittelee ja tommosii.

-Mihin ne riskienarvioinnit niinku liittyy?

-No ne liittyy tiedon luokitteluun, tiedon käsittelyyn et tavallaan no et minkälaista millä tasolla sen kiinteistön rakenteellinen turvallisuus on et voiks siel käsitellä vaikka kolmostason tietoa tavallaan et onks esimerkiksi seinät vahvistettu tai onko kameravalvontaa, me tehdään sellast niinku riskienarviointii.

-Joo, tota allekirjotatteko te tarkastuksia?

-Joo, kyllä.

-Kuka sen allekirjottaa?

-Tarkastusten tekijä.

-Minkä takia?

-Tavallaan se vaan todentaa sen et, jos tarkastus on tehty et sen näkee sit jos joskus tulee jotain epäselvyyttä et kuka tän on tehny ja tälleen niin pystytään todentaa et kuka henkilö on tehny sen.

-Okei, mikse haittaa et ei tietä että kuka on tehny sen?

-No tavallaan sitte, onhan se et jos se on laiminlyöny jotain tarkastusta tai jotain siel kohteessa tapahtuu niin sit pystytään kattoo et jos sieltä varastetaan tietoo niin sit pystytään kattoo et hetkinen millos tää tarkastus on tehty, kuka tän on tehny ja kattoo se tila et sen mielest tää tila oli sillon ookoo, et tavallaan se on niinku oikeusturvaki itelle sitte.

-Joo, milt se tuntuu jos löytyy tarkastus mis ei oo allekirjotusta?

-En osaa sanoa, en oo löytäny sellasta vielä, että voisin kuvitella, ei hirveen kivalle tai niin no se et miten sen joutuu alkaa selvittää.

-No milt se tuntuu ku siit löytyy se allekirjotus?

-No sit se on niinku vaa et okei tää asia on hoidettu tai sillee et ei tarvii murehtii ainakaan sen osalta et joku vois palaa siihen sitte, tällänen tarkastus on tehty et huomasi et tällä ei oo allekirjotusta et mitäs nyt näin.

-Mikä on niinkun tarkastusten tavoite top 3, tarkastusten top3 tavoitteet?

-No yks mun mielest kehittää sitä turvallisuuskulttuuria siel organisaatiossa, kaks tottakai kattoo läpi et ne on sillä tasolla mitä me oletetaan ja halutaan siellä kiinteistössä, ja mitä lakikin velvoittaa mil ne pitää olla ja kolme on just tavallaan jalkauttaa sitä tavallaan sitä turvallisuudentunnetta kaikille työntekijöille et ne näkee et siit niinku välitetään ja tavallaan se ruokkii sitä niidenkin turvallisuudentunnetta, ja tavallaan se kehittää sitä kautta turvallisemmaks se koko yhteisö sitä kautta.

-Miks toi on niin tärkeä toi turvallisuudentunteen jalkautus?

-No tavallaan mun mielestä on se et voi olla vaik minkälaisia härpäkkeitä niinku voi olla minkälaisii niinku turvallisuusmekaniikkaa voi olla niinku ihan mitä vaan, mut tavallaan se et jos ihmisillä ei niinku kiinnosta se turvallisuus tavallaan niin siithän se mekaniikan käyttäminen ja tällänen niin sehän jää kokonaan, et se on siit ihmisestä, mun mielest se on siit ihmisestä kiinni et miten näit asioita toteuttaa ja sit nää on niinku tukivälineitä tavallaan sille joka helpottaa sitä työtä ja tai sitä kiinteistön turvallisuutta parantaa. Kaikki lähtee tavallaan siitä, niist ihmisistä jotka työskentelee siel kiinteistössä tai asuu.

-Eli teidän tavoitteet tähän asiaan on niinku tai miten sä näät niin turvallisuuskulttuurin kehittäminen, niin minkä arvosanan sä antaisit 1-5 täl hetkellä niinku työkaluilla ja ylipäänsä miten se täl hetkel menee niin 1-5.

-Kyl mä antaisin 4, kun me ollaan kuitenkin valtion toimija ja tavallaan siel ihmiset ottaa sen tosissaan ja ne ymmärtää sen, mut miinuksen sit on se et tavallaan just se ehkä se raportointityökalu vois olla järkevämpi ja parempi et me saatat kerättyä sitä dataa ja sit me voitais joskus verrata sitä et me nähtäs mittaristosta et okei viime vuonna oli tän verran keissejä ja ne oli tuolla ja tommosessa kohteessa, et me voitais kehittää niit kohteita. Selvästi me voitais kohdentaa tavallaan niit asioita, nyt sit me ei saada niin paljon sitä dataa kerättyä ja sit se on se mitä mun mielestä, tavallaan siinä pitäis kehittää.

-Miks se vertaaminen on niin tärkeä?

-No tavallaan se et tavallaan monesti sellasten niinku käppyröiden näyttäminen niinku ihmisille tai esimiehille tai johdolle on se et sit ne niinku näkee konkreettisesti sen et okei meil oli viime kuussa tai viime vuonna meil oli tän ja tän verran vaik palohälytyksiä ja et sit me tavallaan voitais näyttää et niit oli tän vuonna niit ei ollu juuri ollenkaan, mitä me tehtiin muutettiin, niin tavallaan joko kehitettiin tavallaan kehitettiin sitä kiinteistön turvallisuuskulttuuria tai sit siellä muutettiin jotain paloilmasimia tai joku tekninen muutos tehtiin sinne, mut tavallaan se et sä pystyt todistaa niillä luvuilla sen ihmisen et tällä on niinku merkitystä tällä asialla.

-Milt se tuntuu ku pystyy näyttää tavallaan niinku luvuilla näyttää et tää homma on niinku menny?

-No ei se ihan, ihan hyvä semmonen ihan hyvä fiilis, ei se, mä mielummin mä sen sanon aina ihmisille mut oppinu vaan sen et siin pitää olla jotain konkretiaa mukana, jolla sä pystyt näyttää sen ja mikä on ihan ymmärrettävää koska eihän jotku ihmiset työskentele sen turvallisuuden parissa, niit vaan kiinnostaa ne tavallaan ne luvut et ollaaks jossain menty alaspäin vai ollaaks jossain kehitytty tavallaan.

-Miks se tieto on tärkeä et on ollaaks menty alaspäin vai ylöspäin tietyissä asioissa?

-No just se et tavallaan pystytään, siinähan me nähään se et mis asioissa on kehitettävää tavallaan et me nähään et selvästi et okei nois jutuis noit tulee paljo noihin pitää nyt niinku löytää joku ratkasu tavallaan ja sit tottakai sit se et mis on et nähää et mis ollaan onnistuttu tai mitkä on hyvällä tasolla mitkä asiat, niitakin pystytään sit kattoo.

-Toinen tavote oli että, turvallisuus on sillä tasolla millä oletetaan ja millä lakikin velvoittaa, niin tähän 1-5 täl hetkellä?

-No kyl se on niinku kans se, varmasti sanoisin et se on se 5 melkeen, koska kummiski ollaan se valtion toimija niin tosi tarkkoja ollaan siitä että, ettei sit tuu mitään.

-Sitte kolmas tavote oli jalkauttaa turvallisuudentunnetta niinku työntekijöille ja niille jotka on siellä niin tosta 1-5 täl hetkellä?

-No mä sanoisin et tos on niinku varmaan 3 ehkä, 3 tai 4, vois sanoa vaik 3, koska tavallaan me ollaan vanha valtion toimija mis on eri ikästä porukkaa ja eri sukupolvista porukkaa tavallaan, se että siellä ei oo niin pitkään ollu tämmöstä turvaorganisaatiota tai tämmöstä kulttuuria tai tällästä niinku palveluita mis on niinku selvästi henkilöitä jotka on erikoistunu niinku turvallisuuteen, niin tavallaan sit niinku se on uus juttu niin siel on tavallaan vielä sitä hajontaa silleen et jotku ei oo aina niin mielissään kaikist uudistuksista nii tavallaan se jalkauttamisen työ on niinku kesken vielä paljon et me saadaan, ku tavallaan just se et ku siel on vanhempaa porukkaa nii jotku voi olla ollu siel 30 vuotta talossa ja tehny asiat niin nii se on aika vaikee mennä muuttaa semmosen henkilön mielipidettä kun taas sit ne jotka on tullu vaik suoraan koulun penkeiltä tai jotain niin se on tosi paljon helpompaa mun mielestä.

-Joo, tota millä tavalla sitä turvallisuudentunnetta sun mielestä pystyy jakaa sinne?

-No koulutuksil, tavallaan koulutuksil, sit meil on ollu sellasii aamukahvijuttu järjestetty, meidän toimiston porukalla ja siel on kerrottu mis mennään ja mitä tehdä turvallisuuden osalta. Sit tottakai noi auditointihommat mut niis pitää just muistaa se et se pitää saada se tunne niille ihmisille et täst ei rangaista vaan täs on tarkoitus kehittää tätä, ei oo tehty mitään virhettä ellei tottakai oo tahalla tehty, sit pitää olla myös kova, et jos selvästi huomataan et on niinku tää on tehty vahingottaakseen tätä niin sit pitää olla niinku kovat sanktiot mut myös nää niinku sellanen tavallaan luoda sinne semmonen kuva niinku et meihin luotetaan ja tää on hyvä juttu et tää ei oo pakollinen paha.

-Tota mikse koulutus tuo sun mielestä turvallisuudentunnetta?

-No tavallaan se on koska turvallisuus on monelle just sellanen et ne ei ihan miellä et kuinka laaja se on käsitteenä ja mitä siihen kaikkeen liittyy niin ja sitä tavallaan tiedon määrää tulee niin paljon ihmisille et just ja tavallaan ku meil on eri ikästä porukkaa niin joillekin tietoturva sanana voi olla jo aika hepreaa et ne ei ihan ymmärrä aina et ne ajattelee et onkse tietoturva sitä et tavallaan et meil on toi palomuuuri pääl tos konees tai et se riittää et tavallaa et ku se on niin laaja käsitteenä niin on hyvä tuoda niinku silleen et ne vähän ymmärtää sitä kokonaisuutta et mitä kaikkee siihen kuuluu.

-Joo, joo, tosi jees, kiitoksia!

9.3. Litterointi: Haastattelu 3

-Tota, onneks olkoon muuten uudesta duunista!

-Joo kiitos eipä siinä paljon onniteltavaa, näin nää menee aina. On täs nyt muutama kuukaus kato tarvottu, mutta kiitos vaan. Välillä pitää kurkata laatikosta.

-Joo, tota mitä sä niinku teet?

-Mä oon yritysturvallisuuspäällikkö ja se on sitte, moni sit kysyy et mitä se pitää sisällään niin sit mä vastaan aina että emmä oo ihan varma et vähän kaikkee, siin on niinkun, mul on kehittämisasiat kokonaisuuden niinkun päälle katsominen, lähialueet mikä meillä on sit viro venäjä, yritysturvallisuus ylipäättään pilkottuna sitte, mut se nyt on sitte aina vähän suhteellinen käsite sit ku lukee et kehittäminen on isossa roolissa nii se on hirveen helppo työnantajalle sillon lukee, tai sinne voi laittaa sit vaikka ja mitä tilanteen mukaan.

-Tota, millanen sun niinku perus työpäivä on?

-Ei varmaan sellasta ole kun perus työpäivä, tää on tota aika vapaa toimenkuva tavallaan fiilis on et pitää osata paljon, mut siis se on ihmisten ja organisaation auttamista ja aika paljon haasteiden kanssa ollaan tekemisissä sitte et tarvii niinku sitä sparrausta sit siihen et miten joku asia kannattaa tehdä, se kirjo voi sit olla aika laaja, joskus on hankala löytää sit se lanka siihen turvallisuuteen, ehkä noin niinku ekan kysymyksen perusteella, mut kyl se sit yleensä siihen löytyy.

-Miks se on niin vaikee löytää sitte siihen se turvallisuuteen lanka?

-No kato se, asioita on hirveen paljon, sit ihmiset tarvii niinku ne tarvii vastauksia sit ne soittaa yleensä sellaselle jolta niit saa tai joka tietää jotain tai osaa neuvoa jotain et kyl sieltä nyt aina tottakai löytyy se, kylhän se jollain lailla linkittyy turvallisuuteen mut se ei välttämät tarkota sitä, että se ei välttämättä aina ole ihan niinkun jos luetaan opas yritysturvallisuudesta niin sieltä sitä ei välttämät löydy.

-Okei.

-Nyt vaihtelua, kaupan alalla se on varsinki hyvin semmonen niinkun dynaamisen vaihteleva, et ne haasteet saattaa olla hyvin sellasia niinkun arjen juttuja vaan.

-Teeksä ite minkälaisia tarkastuksia?

-Nyt tällä hetkellä vähän vähemmän mitä aiemmassa elämässä mä tein niitä hirveenkin paljon, nimenomaan turvallisuusauditointeja, et se oli niinkun hyvinkin iso osa sitä toimenkuvaa. Nyt vähän vähemmän, mutta mä oon niinkun jos arvata pitää niin tulevaisuudessa taas teen kyllä jonkun verran, se on hirveen hyvä työkalu niinkun siis auditoinnin tai tarkastuksen tai mitä nimikettä nyt haluaa käyttääkään, niin se on hirveen hyvä työkalu myös tota niinkun toimiston pään, pääkonttorin pään niinkun asiantuntijalle työkalu. Se antaa niinkun tarkastuksen kohteelle hirveen paljon, sit siin on tietysti lakisääteisiä juttuja voi tulla mut se antaa myös sit niinkun tarkastavalle päälle eli vaikka nyt sit meikäläiselle tai niille joille mä raportoin niin kyl se tota oikein käytettynä aika hyvä työkalu on.

-Miks tarkastuksia, miks te tarkastatte asioita?

-Ai miksi?

-Niin.

-Me halutaan varmaan varmistua siitä että asiat on niinkun me halutaan niiden olevan, et ne on turvallisia, no okei no sit me voidaan puhua tietysti jo varmaan osittain joo halutaan varmistua et nyt nää tetyt nyt vaikka lainsäätäjän kriteerit tai whatever, mut kylhän se on sitä että me toimitaan konseptin mukaisesti, ihmiset oppii et, varmistutaan siitä että ihmiset tietää mitä niiltä odotetaan, et niinkun pystytään turvallisesti toimimaan.

-Miks se on tärkeä et ihmiset tietää mitä odotetaan?

-Se on kaiken niinkun perus edellytyksiä ja yks suurimmista haasteista on se että ihmisiä ei perehdytetä tarpeeks, aika on tota hirveen rajallinen tuolla kentällä, niillä on niinku miljoona asiaa mitä niinkun, mieti vaik jotain kaupan kassaa. Se tulee duuniin, saattaa olla täysin kokematon ihminen siihen, sit se pannaan niinku kaupan kassalle istuun, sil ei oo, joudutaan opettaa ihan jumalaton määrä asioita et se selviää siitä niinku ekasta työvurosta, niinku itsenäisesti, rahan käsittelystä, korttimaksamiset,

kaikki, siin on pelkästään niitä myytäviä toimintoja on niin helkkarin paljon, et se niinkun et ylipäättään osaa käyttää sitä niinku kassakonetta, rahastaa ihmiset oikein ilman et tulee kauhee älämölö. Kaikki muut asiat sit mitä standardiin ja konseptiin kuuluu, turvallisuuskin on osa sitä perehdytystä, mut noin niinkun raadollisesti mietittynä niin kyllä se niinku on se on yks niistä niinkun herkimmin sellasia asioita jotka herkimmin siirretään sinne kun on se parempi aika, sitte enemmän aikaa perehdyttää kouluttaa mitä ei koskaan ole, ja tota mut se on hyvin olennainen. Kaikki kyl tiedostaa sen tärkeellisyyden mut siin arjen kiireessä se esimerkiksi hyvin helposti jää. Ja jos ei me taas ihmisiä opasteta, se on ihan sama onkse turvallisuus se asia vai onkse joku muu asia, jos en mä opeta ihmiselle mitä sun pitää niinkun, mitä mä odotan et sä osaat sun työssä tehdä, niin sit mä annan sulle vaan hirveesti vaan tehtäviä ja paineita ja aikatauluja niin ei se ennuste kovin hyvä oo. Sit siihen tulee niinkun lieveilmiöitä pahimmillaan et ihmiset tekee niinku virheitä tai ehkä jopa syyllistyy sit johonkin niinkun et ne vaarantaa jotain ihan sen takia et ne ei tiedä jotain tai tekee väärin jos niinkun viedään tää ihmistasolle, niin se on aika iso osa ja se jää tosi herkästi se hyvä perehdyttäminen ja perehdyttämisen kertaaminen niin tuolla arjessa niin minun kokemuksen mukaan on suuri vaara et se jää vähän vähemmälle.

-Joo.

-Toi oli pitkä vastaus lyhyeen kysymykseen.

-Ei ku, erittäin, näin tää just pitää mennäkin.

-Miks tota, mikse perehdyttäminen sitä jää niin helposti.

-Just ton kiireen takii ja sit nykypäivässä kun, nykypäivän asioita on oikeesti niit on tosi paljon tuolla mitä ne joutuu niinkun, niit tulee koko ajan lisää. Ja isot organisaatiot on hyviä antamaan ohjeita kirjallisesti niinkun niit tulee ämpärikaupalla tonne kenttään, et kyl se on niinku semmonen ehkä semmosen ikiliikkujan on nyt sit keksitty, ku sitä niinku tulee. Ja tietysti asioita tulee et mitä pitää ohjeistaa ja opastaa ja et se on niinkun, nykymaailma on tämmönen, hektisempi.

-Minkä takia sanoit että niit tarkastuksii tai auditointeja tehään et tiedetään et tiedetään mikä on se mitä odotetaan, niin mikse se on niinkun, mikse on niin tärkeetä et työntekijät tietää sen mitä odotetaan?

-Kyl se niinkun se toiminnan laatu kärsii siitä mun mielestä hirveesti, jos ei ihmiset tiedä, sit niinkun tulee turhia ristiriitatilanteita ylipäättään ne ei pysty niinkun, jos ei ne tiedä miten jonkun asian pitää olla tai miten se tehään niin kylhän se sillon niinkun vaaraantaa sen liiketoiminnan niinkun jopa jatkuvuuden pahimmillaan. Ainakin silleen et se ei pysty niinkun täysin toimimaan, nii ei pysty keskittymään sillon ehkä siihen mitä niiden on oikeesti tarkoitus tehdä. Eli nyt tässä tapauksessa nyt sit vaikka myydä tuotteita asiakkaille, kauppa menee kiinni tai jotain ja kyl se niinkun vähän samast syystä kun toi edellinen kysymys et niinkun meillä on hirvee määrä ohjeita ja niit tulee joka päivä lisää, mut meidän pitäis sit niinkun jotenkin siitä läpiviennistä varmistua et ne ihmiset, ne oikeesti valuu sinne viimeeseenkin työntekijään joka niitä vastaanottaa, et ei jää pelkästään niinkun yläpilven pöhinäksi kuten joku johtaja joskus sanoi.

-Ootekste yrittäny erilaisii juttuja et se menis niinku sinne alas asti sitte?

-Ollaa ja kylhän se, toi on ehkä vähän raadollisen kuvan antaa, et kylhän ollaan koitettu organisaatio kehittää koko ajan sitä niinkun, jo pelkästään siis toi liiketoiminnan puoli, et kylhän se on niinkun noin yleismaailmallisesti niinkun mun empiirisen kokemuksen mukaan, niin kylhän kauppaketjuilla on hirveen hyvä se läpivientikyky siinä liiketoiminnassa. Ne on tottunu siihen, ne tietää sit että niinkun turvallisuus on vaan niinkun yksi osa-alue sitä, ja se on ehkä eniten se meidän turvaväen haaste on ymmärtää se, että meidän ei pidä niinkun keksiä pyörää uudestaan vaan sillä on meitä fiksummat ihmiset miettiny sitä että miten se läpivientikyky on ja miten se niinkun pitää tehdä. Et siin on meillä niinkun aina ollu se oppimisen paikka et noin toi asia pitää tehdä niin sillon se valuu niinkun alas, ei tää niinkun mikään turvapäälliköiden keksintö oo. Meidän pitää vaan niinkun ymmärtää se, että mitä herraa me palvellaan tässä, koska sieltä me saadaan ite se tuki ja meidän pitää integroituu sit siihen malliin et sieltä noi niinkun tulee noi miten ne asiat viedään läpi. Jos me vaan pakottamalla yritetään saada niinkun et sun täytyy nyt tehdä näin koska tää on turvallista, sitkun kysytään perusteet niin sit no koska se on turvallista niin ei se kanna. Se tarvii niinkun, ihmisten pitää ymmärtää mikse tehään. Turva, se on siinä mielessä se on niinkun mä oon kokenu sen aina sillain niinkun helposti myytäväksi asiaksi tonne niinkun kenttään. Et ei sitä tarvii niinkun, ihmiset on hirveen turvallisuustietoisia kyllä nykyään ja ne kokee sen niinkun positiiviseksi, suurimmalta osin. Vastasko tää yhtään nyt tähän kysymykseen?

-Kyllä, ei hätää. Tota, millanen sun rooli on niinkun tarkastuksissa?

-Opastava ja auttava, mä voisin sitä kuvata niin että mä teen tarkastukset pääsääntöisesti niinku hymyillen. Kunnes on se hetki kun ei voi enää hymyillä, mut siis niinku kyl se on sellanen niinkun, mä oon aina mä oon tehnyt varmaan satoja tarkastuksia niinkun urallani tähän asti ja kyl mä oon niinku, ei mulla oo niinkun niistä oikeestaan yksittäisiä tapauksia lukuunottamatta niin mitään muuta kun positiivisia tuntemuksia niinkun puolin ja toisin. Ja se että jos siellä joku reagoi vahvan negatiivisesti turvallisuustarkastukseen, niin sekin on minulle tosi hyvä tieto.

-Joo, kyllä tota mitä tapahtuu kun sä käynnistät tarkastuksen?

-Siinä tilanteessa vai?

-Nii, ylipäänsä.

-Siin tarkastuksen niinku lopputulema vai siinä itse tarkastuksessa?

-Jos sä päätät et sä käynnistät nyt tarkastuksen niin mitä tapahtuu sen jälkeen?

-Sen jälkeen, sen tarkastuksen jälkeen vai siinä ihan siis, auta vähän ymmärtämään?

-Eli kun sä nyt päätät että teen tänään tarkastuksen, niin mitä kelle sun pitää kommunikoida, mitä tapahtuu, miten se homma niinku menee?

-No mä oon ite, täs on vähän niinku kulttuurieroja, tässä nykyssä toimenkuvassa niin tai yhtiössä jota palvelen niin ehkä enemmän ollaan sitä mieltä että on hyvä ilmottaa etukäteen ja sopia aika ja, se on ihan sinällään mä ymmärrän sen pointin se on niinkun ihan noin niinkun aikataulullisesti teknisesti niin se on varmasti hyvä näin. Mä ite olen sitä koulukuntaa et mä oon niinkun, turvallisuusauditointeja teen, niin mä oon aina mennä ilmoittamatta, koska mä lähdän niinkun enemmän siitä että se niinkun, koska on olemassa standardikonseptit minkä mukaan tehdään ja ne ohjeitukset on niin mä haluan nähdä sen että miten se on oikeesti siellä. Mä vierasta vähän sitä ajatusta, että mä ilmoitan sulle että mä tuun viikon päästä kello 13, mä en haluu nähdä sitä et sul on niinkun et sä oot valmistautunut tietkö tavallaan siihen tarkastukseen vaan mä haluan nähdä sen et mitä se on niinkun arki oikeesti. Auditoinnin pystyy niinkun varsinkin niinkun nimeltämainitsemattomalla työkalulla tuettuna niin sen pystyy tekemään kuitenkin mun mielestä niin että se ei vie niinku loputtoman niinkun liikaa sen tarkastettavan kohteen vaikka esimiehen aikaan, et kyl niinkun tarkastajan pitää tuntee se niinkun pitää tietää minne päänsä lykkää siinä mielessä että kyl sun pitää pystyy tekemään niinkun 70-80% siitä tarkastuksesta niinkun ilman et sul on joku siinä pöydän vieressä, kun se on kuitenkin niinkun asioiden, tilan tunnistamista eiks vaan, sä kierrät kohdetta ja katot ja kuvaat ja raportoit ja ja näin. Sit on tietysti tiettyjä asioita missä pitää istua ja pitää olla se kohde tai niinkun vastuuhenkilö siinä, mut kyl se niinkun näin menee. Mut summa summarum, mitä tapahtuu kun tarkastus, tai kun päätän tehdä tarkastuksen, mä ilmestyn kohteeseen jostain muusta kun pääovesta, kiertelen aikani, teen havaintoni, sen jälkeen mä jossain vaiheessa etsin sen vastuuhenkilön sieltä jos on paikalla. Jos ei ole niin jokuhan siellä täytyy olla vastuussa, et onko hän määrännyt sijaisen itselleen, löytyyys sellasta sieltä, sekin on hyvä huomio jos ei löydy. Jos siellä on kaks kesäharjoittelijaa, jotka ei tiedä mistään mitään, keskenään pyörittämässä vaikka nyt sitte kauppaa niin on sekin ihan raportoitava asia. Et tää on niinku enemmän se mun tietkö niinku koulukunta tähän ajattelumalliin. Sit se tehdään se auditointi sit läpi, ja jos ei vastuuhenkilö ole paikalla niin sit ei välttämättä saada niinku niihin hallinnollisen puolen kysymyksiin ehkä niinku sataprosenttista vastausta, mut sekään ei niinkun ole mun mielestä mikään ongelma, koska sen pystyy sit niinkun varmistamaan ja kysymään jälkikäteen ja sit saadaan raportti niinku eheäks.

-Siis eli sä meet paikalle vaan, niin onks sul joku niinku, mitä sä niinku, millä, mitä työkaluja sulla niinku on siinä sillon?

-Mul on ne niinkun kysymykset ja kohdat listattuna mitä mä haluan katsoa.

-Joo, mistä sä oot saanu ne?

-Ne on on vuosien varrella tehty, tarpeen ja kokemuksen mukaan karsittuna tietysti jo, ehkä voi sanoa niin että karsittuna ja mukailtuna olemassa olevista niinkun tarkastuslistoista. Näitähän on maailma täynnä näitä auditointilistoja, et niistä ehkä niinkun vuosien varrella, no nyt aika vahvasti niinkun peilaan tohon edelliseen työnantajaan, missä mä tein niitä tosi paljon, niin siel me tehtiin se niin et me karsittiin tai kerättiin erilaisista tarkastuslistoista niinkun siihen ympäristöön ja työnantajaan niinku soveltuvat keskeiset kohdat. Et se mikä niinkun monesti mun mielestä turva-auditoinneilla on, okei tietysti sitkun mennään johonki standardien mukaiseen johonki tällaiseen jossa on niinkun vaikka nyt "katagrid tva tvot notvi" niitten määritysten mukaan niin sitten pitää tietysti mennä exactly by the book niin sanotusti, mut sitten on mun mielestä tärkeä miettiä sit mikä on oikeesti olennaista, koska ikävä tosiasia on sekin että maailma ei tuu valmiiksi sillä yhdellä tarkastuksella, pitää saada ja aika on rajallinen. Isoissa ketjuissa on niinkun sulla ei oo aikaa, jos sul on vaikka nyt 100 tai 300 kohdetta, mitkä sun pitää jollain niinkun aikavälillä kaikki auditoida, niin et sä voi hukata siihen niinkun kolme päivää per mökki, et sun pitää, se pitää olla aika niinkun systemaattisen tehokasta et se on niinkun, siit jää jonkunäkön jälki, koska loppujen lopuksi auditoinnilla pitää olla kuitenkin joku konkreettinen vaikutus arjen elämään, sen kohteen pitää saada siit jotain hyötyä, oli se sit huomioita positiivisii negatiivisii, toimintamalleja, ohjeita, muutoksia, jotain mitä tahansa. Plus et johdon pitää saada selkee raportti siitä mitä se on, ei johdolla ole aikaa lukee mitään neljän päivän tuotoksia.

-Miks se on niin tärkeä et siit jää jotain sille kohteelle?

-Mun mielestä se on ihan se kivijalka siinä, nehän ei niinkun mun mielestä, auditoinnilla ei pelkästään niinkun, se ei voi olla mikään sellanen pelastava dokumentti johdolle, nyt ollaan käyty tarkistamassa ja kaikki on niinkun vähintään keltasella tyypisesti siellä. Kylhän se pitää olla niinkun palvelia sitä kohdetta, ku siellähän se tehdään se duuni, niin siellähän se homma niinkun, sehän on se tarkastuksen kohde ja siellä on myös ne vaaran paikat, mitkä sit kumuloituu jos niinkun huonosti käy. Et kyllähän sille pitää jäädä sit semmonen niinkun, koska ne kaipaa sitä siellä, "tämä on näin, miten minun sitten pitäisi tehdä, miten minä sen teen". Hyvin yksinkertasta.

-Minkä takia ne kaipaa sellasta niinku ohjeistusta?

-Se on pääsääntöisesti niiden epämukavuusalueella, kuuluu niiden niinkun vastuulle tavallaan niinkun otona matkalipun hintaan kuuluvana asiana tyypisesti, mut ei se tietysti nyt jos kaupan alaa käyttää esimerkkinä niin, ne ihmiset nyt pääsääntöisesti on palkattu tekemään jotain ihan muuta kun kauppansa 100% turvallisiks vaan tekemään sitä niinkun omaa duunia siellä, jonka osana on sitten tää juttu, joka niinkun syvän rauhan aikana tietysti kaikki menee hirveen hyvin mut sitku jotain sattuu niin kyl sit niinkun yleensä kaivetaan niitä vastuukysymyksiä ja kyl miksi näin tai halutaan ylipäättään ymmärtää et miksi kävi näin. Se on epämukavuusalueella, niillä on vähän aikaa siihen käytettävissä, et siitä se niinkun se tarve tulee, se ei oo niiden syvintä osaamista, eikä pidäkään olla tietysti.

-Öö, sä oot puhunu siitä että sä teet tarkastuksia, niin annatko sä jollekin niinkun tarkastustehtäviä?

-Joo, kyllä kolleegeille, suoria alaisia mulla ei varsinaisesti ole, niinniin kolleegeille lähinnä et käykää katsomassa tää kohde tai käy katsomassa tää kohde, kyl joo kyllä.

-Mitä siin tapahtuu sitte, sä pyydät kolleegeaa käymään?

-Yleensä siinä käydään sitä keskustelua et mitä siellä niinkun mun mielestä kannattaa katsoa tai jos hän tietää jotain siitä, tuntee kohteen paremmin niin sit käydään tietysti se et mihin kannattaa painottaa tai jos niinkun olemassaolevasta tiedosta jo

jotain ilmenee, et tiedetään et kohteessa on vaikka niinkun paljon häiriökäyttäytymistä niin kylhän se luonnollista sitte on että me katotaan et miten siihen niinku, mitkä ne niinkun varautumiset ja keinot siihen sit on.

-Miks hän tietää esimerkiksi paremmin jonkun kohteen kun sinä?

-No kylhän noi tietää kun ketjut on isoja, et meilläkin on niinkun vastuualueella on monen eri ketjun kohteita, et niinkun toinen voi tietää paremmin, hän on ollut enemmän sen kans tekemisissä tai pidempään talossa tai tuntee sen muuten paremmin, niin siitähän se tulee.

-Okei, mitä se niinkun tarkoittaa että jos joku toinen niinkun samasta tiimistä tietää jonkun kohteen paremmin kun joku toinen, niin mitä se niinkun käytännössä tarkoittaa?

-Tuntee ohjeistukset, tuntee konseptin, tuntee niinkun ehkä jopa ihmiset siel paremmin, on ollu sen kans ketjun kans tekemisissä enemmän. Ketjuja on kuitenkin on niinkun erilaisia niinkun, no sama sisältöisiä varmaan mutta eroavaisuuksia niinkun ohjeistuksessa ja se on ihan eri asia olla vaikka niinkun, sanotaan nyt vaikka esimerkkinä joku rautakauppa tai ruokakauppa, bensakauppa tai joku muu, niin kyl siinä on kuitenkin alakohtaisia eroja, ravintolamaailmassa on ihan eri jutut, tai ei nyt ihan eri jutut mut eri lainalaisuudet ja painopisteet.

-Joo, miks rautakauppa ja ruokakauppa eroo niin paljon?

-No kyl siin ollaan niinku erilaisten asioiden kanssa tekemisissä, niinku et ruokakaupan hävikki on ihan erilainen rakenteeltaan kun rautakaupan hävikki, asiakaskunta on ihan erilainen, siihen saattaa olla jo niinkun tekniset speksit saattaa olla eri ketjuissa erilaiset ja ylipäättensä se on eri bisnes.

-Aa, okei eli sä annat kolleegalle, että käy tarkastamassa tämä.

-Mmm.

-Hän käy, mitä tapahtuu sitte? Tai mitä tapahtuu silloin kun hän on siellä tarkastamassa?

-No hän tekee sen varmaan omalla tyylillään sen tarkastuksen, mut täs on oikeestaan se juttu miksi se niinkun, mikä niinku esimerkiksi siinä teidän työkalussa on hirveen hyvä, koska se pakottaa sillon niinkun, no okei aina on tietysti inhimillinen tekijä siinä että miten sinä näät katsot sen ja miten minä katson jonkun yksittäisen asian mutta kyl se niinkun kun se työkalu on niinkun selkeä käytettävä kaikki on niinkun, yleensä siinä vaiheessa kun työkalu on otettu käyttöön niin kaikki vähän niinkun tietää mitä sillä haetaan ja toivoakseen osaa sitä käyttää. Kyl se on niinkun, pitäisi silloin olla aika niinkun vertailukelpoiset ne raportit tietkö tavallaan et siin ei tuu enää sit sitä niinkun turhaa haminää tavallaan et mä käyn jonkun tsekkilistan kanssa ja tulkitseen ihan vapaasti sen ja kirjottelen mitä sattuu et kyl se niinkun lähtökohtaisesti tekisin sen sillon samalla tavalla kun tai suurinpiirtein ainakin samoilla kriteereillä kun meikäläinen sit tekis, et saadaa se raportti sit ulos niin sithän sen näkee. Kuvien ottaminen on hirveen tärkeä elementti mun mielestä auditointiin.

-Joo, minkä takii?

-No tää on se vanha viisaus et kuva kertoo enemmän ku tuhat sanaa, se tekee raportista niinkun, siin ei tulkinanvaraa enää sitte, se näkyy kuvassa et onko se hätäpoistumistie tukossa vai eikö se ole, siin ei oo hirveesti niinkun, ennen vanhaanhan törmättiin hirveen paljon siihen et tuli niinkun nutiina siitä että vaikka nyt sit turvapäällikkö kirjotti että oli epäsiisti varasto tai jotain, niin sit se kohde saatto reagoida vastuuhenkilö hirveen voimakkaasti, että ihan schaissee kirjoittelette tonne raporttiin. Mutta ku sä lyöt siihen kuvan viereen et epäsiisti varasto ja kuva vieressä nii ei siinä hirveesti sit enää seliteltävää. Tai päin vastoin, jos on hirveen siisti nii sekin tietysti.

-Kyllä, tota miks siin käy sit silleen niin helposti että jos sun kolleega käy tarkastamassa jotain ja sä käyt tarkastamassa jotain, et siin on niinkun jotain eroja siin tulkinassa?

-Ilman tällästä niinkun työkalua vai? No ihmiset on ihmisiä, ne kattoo eri tavalla, jonkun mielestä se on ihan ok joku asia, pikku fiksauksella laitetaan kuntoon, toinen vaan kattoo sitä tiukemmin, esimerkiksi tiukemmin että ei oo kunnossa, et se pitää olla näin. Toinen voi olla tosiaan vähän lesumpi et se nyt on suurinpiirtein, et vastaa tarkoitusta, tai ei huomaa jotain, et kyl vaikka sul on tarkistuslistojakin niin kyl siinä voi jäädä asioita kattomatta, jos ei sulla ole semmonen niinkun hyvä työkalu siihen millä sä joudut oikeesti sen siihen merkkamaan että olen katsonut tän. Mut pääsääntöisesti siis inhimillisistä eroavaisuuksista johtuva, ihmiset vaan tekee eri tavalla.

-Kyllä, no miten näkyykse niinku sitte jossain, jos eri tyytit tarkastaa eri paikkoja, niin näkyykse niinku sit jossain sanotaan vaikka et pitkällä aikavälillä?

-Näky se varmaan niissä painotuksissa, joku joka on niinkun vahvasti öö paloturvallisuus vaikka niinkun taustainen, se on hänelle niinkun se juttu. Toinen on hävikkiin enemmän keskittyvä, tietkö, niin sehän kattoo sillon tarkemmin ne, sil on 50 kuvaa siit hävikistä ja palojätkällä on 50 kuvaa kaikista niistä paloturvallisuuteen liittyvistä jutuista, et tälläsissä se varmaan näkyy. Mut työkalun pitää olla mun mielestä sellanen et se niinkun, et ne niinkun peruskriteerit pakottaa sen tarkastajan niinkun tuottamaan sellasen raportin et ne on yhteneväiset, ne on vertailukelpoisia keskenään niin sillonhan se niinkun pitäisi kaventuu se hajonta siinä. Et ainakin ne niinkun ne perus kysymyksenasettelu pitää olla sellanen et niis ei oo tulkinanvaraa hirveesti et se joko on tai ei ole tai sit se on ehkä tai ei koske tai jotain, et se on niinkun ajan, tiekkö tavallaan se työkalu pakottaa siihen et lopputuotoksesta tulee niinkun mahdollisimman niinkun vertailukelpoinen ja rehellinen, selkeä. Tosta mä niinkun ajattelisin et se varmaan johtuu et ihminen kattoo, näin mä oon ainakin ite kokenut että on, et jos on sellanen niinku niisanotusti brankkaritaustanen kaveri niin kylhän se kattoo itseäni paremmin ne niinku palopuolen jutut siellä.

-Pystyys luottaa muiden tekemiin tarkastuksiin?

-No kyl mä nyt lähtökohtaisesti lähden siihen et jos niinku kolleegat tekee tarkastuksen, niin kyl mä nyt lähtökohtaisesti niihin luotan sit.

-Joo.

-Koska täs on vähä, tää on nyt ehkä sit jo ammattikysymys, mut kyl mä nyt siitä lähden et jos turvallisuuspäällikkö tai asiantuntija menee niinkun auditoinnin tekemään niin kyl nyt lähtökohtaisesti pitää luottaa. Ja sen takiikin on hyvä et siinä raportissa on sit ne kuvat, et se on niinkun, ne on hirveen selkeet myös itselle tulkita sitte.

-Kyllä, öö miks tarkastuksesta tehdään raportti?

-Se on työkalu sille tarkastuksen kohteelle, se on hirveen hyvä niinkun muistilista, selkee ohje, tai muistilistan ja ohjeen yhdistävä tavallan kun se jätetään sinne kohteeseen tai sille vastuuhenkilölle. Sillonku se menee hyvin, niin esimerkiksi aiemmassa elämässä niin mun mielestä valkeimmät johtajat siellä kohteessa niin nehän kävi sen raportin sitte esimerkiksi niinku seuraavassa esimieskokouksessa esimerkiksi läpi. Tos on tää, ne näytti sen, täs on nää niinku hyvät jutut täs on huonot jutut, nää pitää laittaa kuntoon heti tai käyttää niinkun työkaluna sitä. Johto, johdon pitää saada tietysti raportti koska nää asiat sit loppukädessä vastaa, niiden pitää varmistua siihen että erityisesti heidän siitä että kohteet on sen mukasia kun niiden halutaan olevan, koska faktahan on kuitenkin se että ei niinkun täällä, vaikka tääl ois kuinka, jos sä istut pääkonttorilla, vaikka sä oisit kuinka hyvin perillä, yrittäisit olla siitä kentästä niin kyl se jossain vaiheessa vähän niinkun irtaannut siitä niinkun kentän arjesta kuitenkin, et etsä nää tonne varastoihin tai etsä pysty varmistuu millään ellei nyt joku käy niinkun oikeesti säännöllisesti kattomassa mikä siellä niinku homman nimi on.

-Miks siit irtaantuu?

-No ihan puhtaasti työnkuvan takia ei siin oo varmaan sen suurempaa niinku mystiikkaa ole, sä vaan niinku sä oot eri asioiden kanssa tekemisessä, sä vastaat isommista kokonaisuuksista niin ei sulla sillon oo aikaa niinkun tuolla ihan kenttätasolla ehkä niin paljoo oo.

-No milt se tuntuu jos siit irtaantuu siitä kenttähommasta, niin niinku milt se tuntuu?

-No se on tietysti toimenkuvakinsidonnainen tietysti emmä tiä tarviiko toimitusjohtajan tai pääjohtajan nyt ihan siinä arjessa ollakaan kiinni, mut kyl mä ite niinku näissä vaikka nyt turvallisuuspäällikön tehtävässä niin kyl sul nyt niinku jonkinnäkönen ymmärrys pitäa aina olla siitä niinkun arjesta tai siis ainakin niinkun, emmä tarkota et sun pitää olla niinkun tai itseni pitäisi olla jonkun niinkun kaupan myynnin ammattilainen, pitää kyl ymmärtää se et mitä ollaan tekemässä, et oli se sit kenttää tai muita sidosryhmiä niinkun mitä auttaa sit. Jos nyt niinkun kentästä puhe ja tarkastettavista kohteista niin kyl nyt jonkunnäkönen ymmärrys pitää olla siitä et se ei oo kuitenkaan ihan niinkun, kaikkee ei löydy niinkun turvallisuusalan oppaista, et se niinkun pitää muistaa se et mitä herraa palvelee niin kyl se ymmärtää pitää et mitä on niinku tekemässä.

-Mitä pitää tapahtuu, et se ymmärrys pysyy siit kentästä?

-No kyl jos omaa toimenkuvaa miettii niin kyl toi on niinkun hirveen hyvä työkalu myös siihen noi niinkun auditoinnit ja käynnit. Siel sä tapaavat ne ihmiset, siel sä kuulet niinku niiden sen arjen, et kyl siihen voi tulla sellanen valaistuminen et joku asia on ohjeistettu vaik niinku turvaohjeistuksessa näin, sit sä kierrät kymmenen kohdetta ja toteet et ei helvetti muuten eihän tää niinkun enää kohtaa missään vaiheessa et se tarve on ihan niinku erilainen tai se on niinkun mahdollon tehdä toteuttaa ilman et siit aiheutuu niinkun haittaa eli joudutaan tekemään kompromisseja, joudutaa ite miettiä se et mites tää homma tehdäänkään sit niinkun, et täytetään turvakriteerit mutta myös palvellaan sit sitä et sil on joku vaikuttavuus.

-Joo, mitä tapahtuu sillon ku tarkastus on käynnissä ja sä oot ite siellä tekemässä sitä?

-Mitä tapahtuu? Kyl mä tosi paljon kollaani paikkoja läpi, kävelen niinkun, mä yritän ite tehdä ne niin että, niinkun tossa mainitsinkin jo joskus, mikä on mun mielestä osoittautunu ihan hyväksi tavaksi, jo pelkästään se et sinne menee niin, vaikka tarkastettavia asioita oiskin jossain sisäänkäynneissä tai muissa, niin mä en kyl yleensä aloita sitä sieltä. Mä samalla teen sellasen niinkun köyhän miehen penetraatiotestin tavallaan siinä mistä mä pääsen sinne, pääsemmä takatiloihin niinkun heittämällä kävelemällä, tyhjentämään varaston kautta koko kaupan tai tekemään jotain muuta ilkeetä. Se on mun mielestä tosi helppo ja hyvä työkalu tehdä siinä samalla, koska sekin on hirveen silmiäavaavaa kohteelle, et jos sinne yhtäkkiä ilmestyykin ukkeli sen kummemmin. Ku se on kuitenkin ihan oikee riski, silleen nää rosvotkin tekee ja tota joo sit kierrellään kohteet läpi tietysti ne tarkastettavat kohteet, mut samallahan pitää huomioida tietysti hirveen paljon asioita siinä niinkun kävellessä. Kyl mä ite teen sen niin et mä yritän välttää sellasia niinkun tavanomaisia reittejä et vaikka nyt kaupan ympäristössä et emmä nyt välttämättä kävele sitä pääkatua tai pääkäytävää siinä, joka nyt yleensä on konseptinmukaisesti aika tiptop kunnossa, enhän mä siinä nää mitään muuta kun et se on tiptop kunnossa, se on auki ja näin. Mut et kyl mä yritän niinkun vähän reitittää aina ite sen niinku eri tavalla sen et kiertelen sellasii paikkoja missä rosvotkin kiertäisi tai mitkä on ehkä niinkun sellasia tunnistettavia vaaranpaikkoja. Kyl mä sit jossain vaiheessa, sit mä otan yhteyttä siihen vastuuhenkilöön tai johonkin muuhun työntekijään, mä saatan kysyä siltä jotain tai osaakse neuvoa mulle jonkun asian tai tietääkse, onko se käynny jonkun koulutuksen joka me vaaditaan tai jotain. Et kyl sellasta niinku vuorovaikutteistakin jossakin vaiheessa on, näin mä niitä olen niinkun tehnyt.

-Mitä jos sul on se paperi tai joku juttu mis on niitä kysymyksiä niin mitä sit niinkun mitä siin sit niinkun tapahtuu? Mistä sä alat, mihin sä lopetat?

-No mä en enää niinku oo käyttäny niitä, mä käytin sitä teidän auditsii ja tietysti mä olin ite siinä tietysti kommentoimassa hirveesti kun sitä kehitettiin niin se on mun mielestä se juttu. Ideaalitalanteessa auditointi niinkun, se on hyvä tapa tehdä sitä et niinkun mä ite tein niitä viimeiset vuodet, viimeiset ajat kun mä niitä isosti tein, niin ei mul ollu kun kännykkä ja niin se mun mielestä pitää tehdä. Se on mun mielestä siinä se niinkun tehokkuus, et se niinkun joo mut jos ei sitä ole niin sihtä se on muistilista, paperii, kännykkä kuvaamista varten, ja sit sä klikkailet niitä mutta et se niinku, se mikä siinä on hyvä siinä auditsissa on se että sul ei tarvi olla ku toi, ehkä vara-akku tai tommonen niinkun matkalaturi.

-Tota, no sitte tarkastus on loppu, mitä tapahtuu?

-Sit se raportti, sit mä oikoluen sen raportin, liitän lisää kuvia, poistan ehkä jotain, sen mä teen yleensä sit niinkun, mä nyt puhun paljon tosta et mä teen sen tolla auditsilla, niin kyl mä sen sit niinkun, kyl mä sen joka tapauksessa sit oikoluen sen. Katon et siel ei oo siellä sellasia hölmöjä kirjoitusvirheitä, yhdyssanat nyt on yhdyssanoja tyyppisiä, ja ja katon et on riittävästä oikeanlaiset kuvat kysymyksissä, siis oikoluen sen niinkun ja sit se lähtee.

-Mihin?

-Niille tahoille joille se pitää mennä eli vaikka sit johdolla ja sen kohteen vastuuhenkilölle.

-Joo, miten se lähtee niinku siitä?

-Miten se lähtee, sähköpostiliitteellä.

-Okei, eli tota, miten sä saat sen sähköpostin liitteeksi?

-No siis mä oon ottanu sen pdf:ks siinä, se on taas niinkun, se on esimerkiksi siinä, jos nyt auditsista puhuu niin monet johtajat ei esimerkiksi, niin ne ei esimerkiksi halunnu auditsin tunnuksia, ne sanoo aina et ne haluaa sen selkeen raportin sit vaan et he näkee siitä, niil on oikeesti viis minuuttia aikaa oikeesti kattoo se raportti. Ne haluaa sen ymmärtää niinkun otsikosta tai etusivulta et mikä on sen kohteen yleistaso ja sit selkeesti niinkun ne kipukohdat ja hyvät asiat siinä niinkun eriteltynä niin sit se niinkun, sit sil on vaikuttavuutta niille. No sit mun mielestä hyvä johtajahan niinkun, mä ite käytän aina sitä, mä ite käytän aina sitä et mä laitan ne kaikki sit raportoitavat tahot siihen samaan jakeluun. Et jos nyt ajatellaan vaikka että tarkastellaan joku hypermarket, hypermarketin johtaja, hänen esimiehensä, ja sitte ketjusta vastaava johtaja, siin on se koko hierarkia tavallaan sillon niin sit se on hirveen selkee ja sit niinkun kullekin asialle vastaavasta tulee sitte tiedoksi samat asiat pyytämättä.

-Minkätakia ne ei halua tunnuksia?

-Ne kokee, ei ne halua niil on kato, ihmisillä on nykypäivänä niin, ja varsinkin noilla ihmisille niil on niinku ne vierastaa niit salasanvoja ja appeja ja, ne haluaa vaan et että heille tulee tiedoksi selkeesti lyhyesti ytimekkäästi se heille toimitetaan se, tossa se on.

-Niinkun yhestä kohteesta?

-Yhestä kohteesta joo.

-Eli onks tää mitä esim. mitä niinkun esimiehiä nää nyt on tai mitä?

-Nää kommentit on siis ihan sanotaan vaikka ketjujohtajatasen kavereilta, liiketoimintajohtajilta, jos ne haluaa yhteenvedon ketjusta, ei ne halua sitä ite mennä kattomaan mistään niinkun tai säättämään jotain raportteja vaik se ois kuinka helppoo, niinkun teknisesti tehä. Kyl ne haluaa, kyl ne sit soittaa niinkun mulle, että tee mulle yhteenvedo siitä ketjusta et mikä sen tilanne on niinku vaikka nyt auditointien perusteella, ja sit mä taas toimitan sen saman raportin sit niinkun yhteenvedo vaikka nyt ketjutaso sitte, näinhän se menee. Ja kuuluu mun mielestä kyllä niinku ketjusta vastaavan turvapäällikön toimenkuvaa et pystyy niin tekemään.

-Saatsä siis auditsista ketjukohtasen yhteenvedon?

-No nyt joutuu vähän kaivelee muistia, mä oon yleensä, itseasiaks eiks sielt saa, kyllä joo. Joo, kyl sielt saa yhteenvedon niinkun et mikä on ketjutason, mut itseasiassa ketjutaso, sitä ei varmaan saa vaan siin on kaikki tehdyt auditoinnit, ja se olis hirveen niinkun, tällasessa ketjumailmassa niin se olis nimenomaan hirveen tärkeä että sä saat ketjuittain, kun niiden konsepti on eri. Eli nyt jos on vaikka Prisma-ketju niin sillon tarvitaan vaan Prisman yhteenvedo eikä S-Marketin ja Prisman tai koko S-ryhmän auditoinneista ketjuittain.

-Minkä takii ne halua sen niinkun jonkun raportin sulta?

-No mä oon se joka sen tekee, ja oon niinku tehnyt niin kyllä se sillon siltä niinkun halutaan, vai meinaatsä sitä et ne ei halua ite mennä kattoo sitä sinne?

-Niin.

-Ei niil oo aikaa, ei niil oo aikaa eikä tarmoo sellaseen et ne haluaa sen toimitettuna, se on niinkun se heidän toimenkuvansa on varmaan ehkä enemmän niin.

-Mikä niille on niinku sun mielestä tärkeintä?

-Selkee raportti, se pitää olla niinkun selkeesti nopeasti tulkittavissa mikä on niinkun, ne ihmiset käsittelee niinkun, ne on tottunu käsittelemään lukuja, ne on tottunu käsittelemään sitä liiketoimintaa mistä ne vastaa. Ja niil on miljoona asiaa, miljoona asiantuntijaa, jotka niille tuottaa niinku dataa, rajallinen aika käytettävissä, mut tietysti kova vastuu. Niin ne haluaa nopeesti ymmärtää sen et niinku varmaan iteki haluais, et se on niinkun, se raportti pitää olla sellanen et se on niinkun nopeasti tulkittava ja siinä kerrotaan niinku oleellimmat asiat on niinkun selkeesti nopeesti tietkö perehdyttävissä, et ne sisäistää sen.

-Joo, mitkä ne oleellimmat asiat siis on?

-No mikä sen niinkun kohteen tila on, nehän nyt voi vaihdella sit varmaan ketjuittain tai kohteittain mutta ne tarkistettavien asioiden yhteenvedo. Kyllähän niinkun johta taas sit luottaa siihen että vaikka nyt minä turvapäällikkönä olen määritellyt sitten ne kollegoiden kanssa tai kenen kanssa nyt vaan vaik yhdessä heidän kanssa, et mitkä on ne pahimmat pisteet et mitä me niinkun tarkistetaan ja miksi me tarkistetaan. Niin kyllähän he silloin luottaa siihen, että nää on oikeet asiat ja on tietosia siitä et mitä siellä niinku käydään läpi, ja sit he haluaa niinkun nähdä sen et onksne kunnossa vai eikö ne oo kunnossa, ja jos ei oo kunnossa niin se on heidän vastuullaan sit niinkun loppukädessä sit ohjeistaa, se ketjun se nämä asiat nyt kuntoon. Se on heille hirveen hyvä työkalu sit siihen myöskin taas, et jos sul on vaik ne auditsin värikoodit siinä, kohteen kokonaispisteet, niin yleensä kuitenkin vedetään se kipuraja et mikä se pitäis vähimmillään olla et me niinkun, me selvittää sen kanssa et tää on niinku meille ok taso. Et jos kohde alittaa sen, no sit tulee huutii, jos kohde ylittää sen nii ok hyvä, voi jopa saada pikkasii taputuksi.

Tiedetään niinku se taso, et johto tietää et mikä heidän niinkun pelikenttensä niinkun se tilanne on, et onkse punasella vai onkse vihreellä vai.

-Miks se on niin tärkeä et sen saa nopeesti sen katottuu sen tilanteen?

-No niil on miljoona asiaa siinä, kyl se on niinku se luettavuus on niinkun, ei nykyjohtajalla ole aikaa niinkun olla käytettävissä mihinkään asiaan niinkun enempää. Niil on miljoona asiaa, ne on koko ajan palaverissa, ne tulee niinkun ovista ja ikkunoista sitä asiaa ja hirveen laajalla spektrillä, se tulee niinkun ihan koko niinkun toimialan sektorilta niitä asioita, se saattaa olla turvaa, sit se on seuraavassa palaverissa jossain digitalisaatiopalaverissa ja sit se miettii markkinointia, tulee uusia kampanjoita. Kyl se pitää olla niinkun, kyl se, sen mä olen niinkun johtajilta oppinu ja itte bumerangina niinku lähteny palaveristaki aikoinaan sillä saatesanalla, että otsikosta pitäis Keskinen tajuta mistä on kyse.

-Niinii.

-Powerpointin kanssa ku menet sinne, koska ja näinhän se on. Se on niinkun hirveen hyvä oppi et ei siihen niinkun, me asiantuntijat monesti halutaan kertoa niinkun, halkasta atomi siihen et ei varmasti jää mitään niinkun kertomatta ja huomioimatta. Se on sama vähän näitten raporttien kanssa, ainakin sen yhteenvedon, kyllähän meillä pitää sit tietysti olla muistiinpanot jos noita tarkastuksia miettii, niin meil pitää olla aika kattava käsitys kun se auditointi ollaan tehty, et mikä siel on ja meil on niitä omia muistiinpanoja ja lisäkuvia sit muualta mut se lopputuotos mikä menee jakoon niin se pitää olla aika semmonen selkee.

-Joo, allekirjotatteks tarkastuksia?

-Joo, kyllä.

-Miks?

-No kyl se on vähän semmonen kuittaus tavallaan sit siihen et minä olen tämän tehnyt, jos on lisätietoja niin ja samalla mä niinkun, mun mielestä se on ihan hyvä tapa. Emmä tiä onkse välttämätöntä mut se on niinkun ihan hyvä tapa mun mielestä et se on niinkun tavallaan vakuutan et siinä samalla sitten että minä olen nämä katsonut, tässä on niinkun tuotokseni. Mun mielestä se on ihan reilu ja hyvä tapa.

-Miks se on niin tärkeä et siin on se allekirjotus?

-Ei se varmaan niinkun jumalattoman tärkeä niinkun digitaalisessa maailmassa välttämättä olekaan jos se vaan näkyy siinä et kuka sen tarkastuksen on tehnyt. Emmä tiä onkse elämän ja kuoleman kysymys, mutta se on niinkun hyvä tapa kyllä, kyl se niinkun kuittaus tavallaan on siinä.

-No ootsä nähnyt tarkastuksia, joita ei oo allekirjotettu?

-Juu ja olen itsekin tehnyt hirveen paljon, et kyl se niinkun se vaan ei ollut mahdollista, nimenomaan niinkun digitaalisilla vehkeillä, et tota.

-No mitä se niinkun mitä se eroo sellaseen tarkastukseen, mikä on allekirjotettu?

-Niinno emmä tiedä onks sillä nyt loppujenlopuks niin hirveesti eroa et jos mä teen vaikka nyt perinteisellä tavalla et mä teen vaan powerpointiraporttiin tai wordiraportin, kyllähän siinä lukee, tai kyllä mä johonkin kirjoitan että minä oon sen tehnyt, lukee Jarkko Keskinen kyllä joko otsikossa tai sit niinku alareunassa siinä, mut kyllähän se tavallaan niinkun jos mä nyt sit vedän siihen vielä nimmarit, vaikka nyt sähköisillä välineillä niin niinniin kyllähän se ihan hyvä on, et ei se mikään elämän ja kuoleman kysymys ole, ihan hyvin sen voi tehdä ilman sitä varsinaista allekirjotusta, mut nimi siinä pitää lukee joka tapauksessa et kuka sen tarkastuksen on tehnyt.

-Miilt se tuntuu ku on tarkastus, mis ei oo nimee?

-No emmä sitä henkilökohtasesti, jos siitä selviää kuka sen on tehnyt, niinni emmä nyt sitä ehkä ite niin isoksi asiaksi koe sitten.

-No ei selviä kuka sen on tehnyt.

-No sillon, sit on huonosti tehty raportti jos ei tiedetä kuka sen on tehnyt.

-Miks?

-No kyl se pitää niinkun pitäähän se tietää kuka sen on tehnyt, mun mielestä se ei ole pätevä sillon jos en mä tiedä kuka sen on tehnyt, kuka tahansa voi lähettää niinkun tosta tulemaan liitteitä, että kohde on tarkastettu et kylse niinku pitää olla tekijä tunnistettavissa. Onse myös minunkin vastuuni tarkastajana että se niinkun on identifioitavissa minuun, mun pitää tarvittaessa pystyy vastaamaan sit kysymyksiin siitä ja kyl se antaa sille niinkun raporttia lukevalle päädyille sitten taas sen niinkun varmuuden että ne tietää kuka sen on tehnyt.

-Miks se on niin tärkeä, että se on niinku pätevä se tarkastus ja että sen huomaa niinku siit nimestä?

-Se on hirveen tärkeä varmaan sen takia, et tota kyl se kuitenkin se on niinkun siinä yhtiössä niin se semmonen virallinen asiakirja tavallaan se tarkastus, jossa niinkun annetaan ohjeita ihmisille, saatetaan antaa negatiivista palautetta ihmisille tai niiden tekemiselle tai tekemättä jättämiselle. Arvioidaan niinkun sen tarkastettavan kohteen tilaa niinni, se on aika tärkeä dokumentti, ne ei oo mitään läpihuutojuttuja niinku tavallaan, niil on vaikuttavuutta niin yhtiölle kun ihmisille, näin se vaan on.

-No sä annat negatiivista palautetta jostain, niin mitä sen jälkeen tapahtuu?

-Sit sille pyritään korjaamaan sitä hommaa, et niinkun täshän on tärkeä tarkastuksissa tehtäessä ja niinkun ylipäättään tollasissa asioissa kun on ihmisten kanssa tekemisissä, niin kysymyshän on hyvin isosti siitä et miten sä kohtelet niitä ihmisiä. Jos sä tarkastat niinkun, anteeksi ranskani, ***** asenteella sen kohteen, ton voi deletoida, niinni, kylhän se rekyyli on sit erilainen. Ei ihmiset, ei ne sit tee sitä niinkun, hyvin harva tekee ihan puhtaasti pahuuttaan asioita tuolla väärin noin niinkun tarkastettavissa kohteissa. Joko ne ei tiedä tai ne ei oo ehtiny tai ne ei oo huomannu että, ne ei oo vaan niinkun kiinnittäny

huomiota tai jotain. Siihen on yleensä joku syy, voi se olla laiskuuskin, mut hyvin harvoin niinku tahallaan et kyl se niinku, emmä oo kokenu sitä niinkun korjaavia toimenpiteitä koskaan niinkun henkilökohtaisesti niinkun mitenkään sillain et se ois otettu jotenkin niinkun hirveen tunteisiinmenevästi vastaan. Ne pitää pystyy perustelemaan tietysti, miksi mä olen sitä mieltä että tämä on huonosti.

-Joo, kyllä. Miten se korjataan?

-Se riippuu hirveesti sit siitä asiasta et mikä se on et onkse niinku toimintamallin muutos vai ihan vaan joku rahalla ostettava joku niinkun tekninen asia. Toimintamallin muutokset on tietysti sit niitä aikaavievimpiä et jos siel nyt on jotain jätetty jotain prosessin mukasia asioita tekemättä tai kontroleja suorittamatta niin sit se tietysti vaatii hieman syvällisempää keskustelua siitä asiasta vastaavan kanssa.

-Mil taval se näkyy siinä prosessissa sitte kun on jotain korjattavaa ja sit pitää jotain tehdä niin miten se niinku miten se prosessi etenee?

-Siitä et se on korjattu sitte vai?

-No vaikka.

-Kylhän siinä pitää antaa sit sellanen niinku riippuen asiasta tietysti sit vakavuudesta miten kriittinen se asia se sit on, nii sit sille ihmiselle annetaan riittävät avaimet, mä ite kysyn siltä et kauan sulla menee et sä saat ton niinku realistisesti kuntoon, jos se ei nyt ole ihan niinku henkeä vaarantava asia, jota nyt harvoin on. Niinnii, sit käydään se keskustelu et mikä se aika on mihin mennessä se ois niinkun kunnossa ja sit se tarkastetaan uudestaan. Mä ite oon tehnyt sen niin et sit mä oon pyytänyt niitä niinkun lähettämään kuvan siitä että tai kommentit et miten se on kunnossa. Ja vastuuntuntosimmathan noista tekee kyl niin että ne niinkun keskustelun jälkeen ne kyl keskustelun jälkeen ne kyl aika nopeesti laittaakin sen sit kuntoon ja omatoimisesti lähettää kuvat ja kommentit et nyt se on kunnossa. Osittain varmaan sen takia, että siinä raportin alkuperäisessä jakelussa on ollut sen oma esimies mukana, sinne kulmahuoneeseen asti eli se ketjujohtaja vaikka, ja välijohtaja ja sit hän itse. Niin se on hyvä siinä jakelussa, sen takii mä teen sen jakelun niin koska se nopeuttaa huomattavan paljon sitä asian kuntoon laittamista kun siin on oma esimies mukana, koska se on molempien tontilla olla kunnossa. Tämä kaikki vaatii, että tää toimii ja onnistuu niin se vaatii et se yritysjohto on sitoutunu näihin tarkastusten tekemiseen et näit tehdään meidän ketjussa ja tämä osasto tekee niitä ja siitä tuotetaan tällanen raportti ja se on niinkun kaikille selvää että näin tehdään. Et se että se niinkun tossa alussa kun mainitsin että menen ilmoittamatta kohteeseen, niin se vaatii tasan tarkkaa kyl sen niinkun ketjujohtajan siunauksen ja mandaatin et näin voidaan tehdä. Sitku se on selkee niin sit toi toimintamalli toimii äärimmäisen hyvin mun mielestä.

-Joo, viimeinen vielä niin mihin sul menee koko hommassa niin eniten aikaa? Koko niinku täs niinkun hanksaamisessa?

-Auditsilla vai ilman auditsia?

-No ihan saat päättää.

-Auditsin hyvä puoli on se minkä mä oon lausunu monasti joka paikassa ja tehny teille pyyteetöntä markkinointityötä on tota se hyvä siinä on että niinkun, öö, sen ikäänkun ajansäästö, siis suurin, siis vanhoilla työkaluilla, mä nyt yritän sössöttää tän niinkun, katkes ajatus vähän, vanhoilla työkaluilla eli niin sanotusti kynä, muistilehtiö, tarkastuslistat, kamerat tai kännykkä kuvaamista varten, niin suurin osa ajasta menee siihen raportin tekoon. Eli sä kierrät sen kohteen sen muistilistan tarkastuslistan kanssa, ruksaat raksaat, teet muistiinpanoja, ja itse teen vielä, mä oon oikeen huono muistiinpanojen tekijä, mä luulen et mul on sellasia voimasanoja mistä mä sit muka muistan seuraavana päivänä, mul ei oo mitään käryä mitä mä oon niinku yrittäny tolla lyhenteellä tos kertoo. Summa summarum, sul on ne, sit sul on vaikka 200 valokuvaa kohteesta, sitä sä meet seuraavana päivänä, sit sä oot vaikka tarkastanu kaks kohdetta päivän aikana, oot hienosti tehny näistä nää kaikki työvaiheet. Sit sä meet seuraavana päivänä niinkun konttorille ja rupeet raapii kasaan sitä raporttii niistä, niin siinä menee se yks työpäivä että heilahtaa niinku puhtaasti siihen. Auditsissa on se mikä oli mun mielestä mikä oli se erityisen hyvä juttu siinä on se et se niinku ajansäästölinen homma kääntyy silloin sit niin päin että se raportti on niinkun itselläni 70% valmis noin karkeesti kun mä kävelen ulos sieltä kohteesta. Sen jälkeen sit stilisointi, kun ne on kaikki ne kuvat on siellä palvelimella, muistiinpano on, mä yritän tehdä siihen niinku jo suuntaa-antavasti siihen raporttiin niinku käynnillä niinnii mihin tarvii. Niin se on suurinpiirtein seiskypinnasesti meikäläisellä niinku valmis, reippaampi sais varmasti sen ihan valmiiksi, mut mä haluan tehdä sen niinku oikoluvun, sen muokkauksen sit vielä ennenku mä painan sen niinku entteriä siihen menemään sen. Niin näin ollen se ajallinen homma kääntyy ihan käytännön elämässä ihan niin päin et mulla menee siihen stilisointiin kahvimäärästä riippuen puolitoistatuntia ehkä kun mä oikoluen sen, katon ne kuvat sinne, liitän ne poistan ne mitä ei tarvi, korjaan ja raportti lähtee. Se on se hyvä juttu, sen minkä mä ite koen et mä teen sen kännykällä 70% valmiiks kierroksen aikana ja sit stilisointi, niin siinä tulee se niinkun mun mielestä se bisneskeissi siinä, mistä mä oon ite ollu niinkun erityisen tyytyväinen, koska mikään ei ole tossa niin ärsyttävää kun se et sul on vaikka, niin varsinkin ketjuhommissa tää niinkun korostuu, ku sä meet vaikka, meet vaikka, lähet pääkaupunkiseudulta ja meet Pohjois-Suomeen tekemään auditointeja. Sä teet vaikka viis kohdetta siellä, niin kyl se aikamoinen savotta on sit jos sulla on se vanha staili siinä. Et sul on viiden kohteen muistiinpanot, 1000 valokuvaa ja nää kaikki on tehty kahteen kolmeen päivään nää kierrokset. Sit sä tuut sieltä veke ja sit sä rupeet niitä raapimaan kasaan niin, siinä menee kaks viikkoo reippaana ku ne tulee sieltä ulos. Ja sit sä oot kato nuppi on sit jo niin sekasin että sä muistat asioita, sul on muistiinpanoja, sit sä muistat et mä oon sen näköselä ihmiseltä kysyin sitä asiaa, sit sä katot sitä valokuvaa, muistiinpanoja, muistelet kuka oli missäkin ja kuka sano mistäkin mitä. Ku sinne jää hirveen paljon sit kuitenkin sitä sellastaki tietoo, mitä ei tuu kirjattuu niin muistinvarasesti. Sen takii toi on niinku, toi tapa on mun mielestä hyvä tehdä.

-Minkä takii sä saat vaa 70% raportist tehtyy niinku siel kohteella, tai niinku mitä sä niinku lisää siihen?

-No mä en haluu tehdä sitä ehkä niinku valmiiks, suurin tulee varmaan siihen, tulee niihin niinkun, mä haluan kattoo ne kuvat niinkun sit siinä kuitenkin ennenku se raportti on niinkun lähetysshommassa. Mä haluan varmistuu et siin on niinkun, on oikeet kuvat, mä saatan ottaa niinku ite yhestä asiasta mä saatan ottaa niinku kaks kolme kuvaa, mä katon tost noin otan noin. Se on varmaan ihan puhtaasti vaan niinkun meikäläisen työtapojen huonoutta tavallaan, et mä otan niinkun paljon niinkun teen niitä huomioita, mä otan niit kuvia vähän niinkun muistiin tiiäkkö tollaseks niinkun merkinnäks. Sit mä haluan niist niinku valkata sen et mikä on niinku, samasta asiasta otettu tosiaan kolme kuvaa, sit mä haluan kattoo rauhassa kuitenkin sit sen et joo tossakin niinku näkyy se mitä mä haen tässä. Ku kuitenkin sul on kysymys, ja sit sul on valokuva josta näkyy yksityiskohtia siit niinkun alle niin. Ehkä sen takii, emmä oikee haluukkaan tavallaan et se on niinkun satapinnasesti valmis kun mä lähen sielt ulos, kyl mä haluan sen niinku stilisoida. Mut niin valmis sen pitää olla, et mul ei mee siihen sit sitä päivää tietkö sen raportin niinku loppuunsaattamiseksi, et se on niinku se tärke juttu siinä. Se voi olla 85% valmis tai 90% valmis, se ei oo niinkun, mut siis kuitenkin et se loppuhionta, mä haluan tehdä sit niinku kuitenkin tossa ihan rauhassa, isommalta ruudulta, ikänäkö.

-Joo, hei kiitos!

-Kiitos itselles, saitko yhtään irti?

-Joo tää oli tosi hyvä, kyllä.

-Hyvä jos on jotain apuu.

-On on ehdottomasti.

-Nää on tietysti vaan minun vaatimattomia mielipiteitäni, mutta niinku käytettävyyden kannalta niin ehkä ne tossa tuli suunnilleen.